



# MODE D'EMPLOI pour participer aux Palmes



## PALME DIRECTEUR CLIENT

**Christophe Leclerc,**  
Directeur de la Relation  
Client - Decathlon



## PALME EXPÉRIENCE CLIENT

**Air France**  
Faire voler l'élégance  
toujours plus haut



## PALME EXPÉRIENCE CITOYEN

**La Poste Groupe**  
Un écosystème de dispositifs  
d'accompagnement  
numérique partout  
et pour tous



## PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

**AXA France**  
La culture client au cœur  
de l'intégration des  
collaborateurs : le « Vis ma  
vie Client » d'AXA France

**ENCORE BRAVO  
AUX LAURÉATS  
2024**

**Qui  
remportera  
les Palmes  
en 2025 ?**



## PALME JEUNE POUSSE

**GYFTI**  
Automatisez  
vos envois  
de cadeaux clients



## SOMMAIRE

<b>1 – Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2 - Objet du document</b>	<b>3</b>
<b>3 - A propos de l'AFRC</b>	<b>3</b>
<b>4 – Contact</b>	<b>4</b>
<b>5 – Attribution et Méthodologie</b>	<b>8</b>
<b>6 – Planning</b>	<b>12</b>
<b>7 - Modalités de participation</b>	<b>13</b>
<b>8 - Sponsors officiels et partenaires de l'AFRC</b>	<b>14</b>
<b>9 - Règlement</b>	<b>15</b>



## 1 – Introduction

Depuis 2008, l'AFRC organise les Palmes de la Relation Client pour récompenser les meilleures pratiques, les innovations et les stratégies de transformation en matière d'Expérience Client/citoyen et d'expérience collaborateur.

L'édition 2025 des Palmes de la Relation Client récompensera l'excellence en matière de Relation et Expérience Client en décernant les prix suivants :

- Palme **Expérience Client**
- Palme **Expérience Citoyen**
- Palme **Expérience Collaborateur**
- Palme **Jeune Pousse**
- Palme **du Directeur(trice) Client**

Une Palme « **Coup de cœur** » pourra éventuellement être remise sur décision du jury.

## 2 - Objet du document

Ce document décrit la méthodologie d'attribution ainsi que les modalités de participation aux Palmes de la Relation Client. Le formulaire de candidature en ligne correspondant à chaque catégorie conjointement constitue la base du dossier de candidature pour les participants 2025.

## 3 - A propos de l'AFRC

Créée en 1998, L'AFRC (Association Française de la Relation Client) est la communauté des professionnels de la Relation Client qui rythme la transformation des entreprises et de l'économie par l'Expérience Client et Collaborateur. Laboratoire de réflexion mais également espace d'échange des bonnes pratiques, l'AFRC remplit quatre fonctions au carrefour de toutes les fonctions : Stratégie, Innovation, Marketing, Relation & Expérience Client, Digital.

- 1/Stimuler l'intelligence collective,
- 2/Valoriser les réussites et identifier les meilleures pratiques là où elles se trouvent,
- 3/Engager les acteurs et promouvoir des standards d'excellence et d'éthique relationnelle,
- 4/Réaffirmer la contribution de l'expérience client dans l'économie française.

Forte de la confiance de 325 entreprises et 3 500 membres depuis 27 ans, l'AFRC organise une trentaine d'événements chaque année et publie de nombreuses études ou livres blancs sur la valeur créée par l'économie de l'expérience.

## 4 – Contact

Votre contact pour le suivi du processus des Palmes de la Relation Client est :

**Association Française de la Relation Client**  
143 avenue Charles de Gaulle 92200 NEUILLY SUR SEINE  
**Contact** : Stéphanie KARAKOUMOUCHIAN  
09 73 01 11 56 – 06 14 64 81 60  
[candidaturepalmes@afrc.org](mailto:candidaturepalmes@afrc.org)



## Dispositif Médias :





**Le 13 octobre 2025 et pour la 18ème édition des Palmes de la Relation Client, l'AFRC a choisi de mettre à l'honneur la thématique « Les Métamorphoses de la Relation Client ».**

### « Les Métamorphoses de la Relation Client » thème phare en 2025

Pourquoi ce thème ? parce la relation client connaît une transformation profonde, portée par l'intégration croissante des technologies et depuis 2022 l'arrivée de l'Intelligence artificielle générative métamorphose les parcours clients, les organisations et les tâches des conseillers en utilisant des réseaux de neurones artificiels pour générer de nouvelles données, comme des images, des sons ou même des textes de manière autonome.

L'adoption de l'AI Gen est rapide dans les entreprises, elle est utilisée pour automatiser des tâches faciles et répétitives (classement, écriture de courriels, préparation de réponses aux clients, résumé de conversations, augmentation des potentialités du conseiller et du manager).

Les « Métamorphoses de la Relation Client » désignent ces changements profonds, souvent progressifs, qui transforment la manière dont l'entreprise interagit avec ses clients et ses collaborateurs. Cela peut concerner :

- Les canaux de communication : passage du téléphone au chatbot, puis à l'agent IA
- La personnalisation : d'une approche générique à une expérience ultra-personnalisée grâce à la data.
- L'autonomie du client : évolution vers des parcours plus fluides, auto-assistés, en self-service.
- La culture d'entreprise : transformation de la posture commerciale vers une posture centrée sur l'humain, l'écoute et la co-création de valeur.

Si dans la nature, la métamorphose est un processus graduel et structuré, dans la relation client c'est une transformation par étapes (digitalisation, omnicanalité, personnalisation, hybridation agents IA et humains), avec des phases de restructuration internes non visibles pour le client et s'adapter aux attentes des clients permet d'obtenir un parcours client plus fluide, engageant, mémorable pour rester compétitif et se différencier des concurrents.

En résumé, « les métamorphoses dans la Relation Client » sont inévitables, nécessaires et bénéfiques lorsqu'elles sont bien accompagnées. Elles permettent de passer d'une forme rigide et limitée à une version optimisée, capable de répondre aux nouveaux défis du monde moderne et de la relation client.

Candidatez aux Palmes de la Relation Client 2025 !

## 5 – Attribution et Méthodologie

### LE JURY

Le jury chargé de la sélection des lauréats des Palmes de la Relation Client est composé d'experts, dirigeants, membres de l'AFRC, anciens lauréats ainsi que des professionnels spécialistes de la Relation Client, du Marketing, de la presse et des associations.

Il décernera les Palmes Expérience Client, Expérience Citoyen et Expérience Collaborateur.

Quant à la Palme Jeune Pousse, le jury fera une sélection de 3 finalistes qui viendront pitcher devant le public et c'est le vote du public qui désignera le vainqueur.

Enfin, la Palme du Directeur(trice) Client sera décernée d'une part par le jury des Palmes de la Relation Client (50% de la note) et d'autre part par le vote du public le soir de la cérémonie (50% de la note).

### Description des Palmes

En 2025, cinq Palmes seront décernées par l'Association Française de la Relation Client

- **Palme Expérience Client**

Cette Palme récompense une entreprise se distinguant par sa stratégie ou une initiative en matière de relation client ou expérience client ou par une approche disruptive générant de la valeur pour les clients. Toute initiative qui simplifie le parcours client, qui améliore la connaissance, la satisfaction et la fidélité client sera éligible à cette Palme.

Cette palme valorise les entreprises qui ont su se transformer en mettant au cœur de leur stratégie, le client. Elle valorise les démarches d'organisations menant une transformation fondée sur la mise en place d'une culture de service, ainsi que d'une stratégie de coopération généralisée entre toutes les entités – incluant les parties prenantes de l'entreprise – au service non seulement du client mais aussi de ceux qui servent le client.

Cette Palme doit répondre à une double préoccupation : d'une part révéler un caractère novateur fort, d'autre part avoir un impact conséquent sur la qualité de l'expérience client. Les candidats devront mettre en avant les résultats tangibles liés à cette initiative : impacts chiffrés sur l'acquisition de nouveaux clients, la rétention et la fidélisation des clients existants, la satisfaction client ou le taux de recommandation par exemple.

- **Palme Expérience Citoyen**

Cette Palme valorise les politiques innovantes ayant pour objectif l'amélioration de l'Expérience Citoyen. La prise en compte de la satisfaction des citoyens est un des éléments déterminants de l'attractivité économique des territoires, de la bonne gouvernance des collectivités/Services Publics/administration et de leur rayonnement.

Cette Palme doit répondre à une double préoccupation : d'une part révéler un caractère novateur fort, d'autre part avoir un impact conséquent sur la qualité de l'expérience citoyen. Les candidats devront mettre en avant les résultats tangibles liés à cette initiative : Impact sur l'expérience quotidienne et la

satisfaction du citoyen, degré d'accessibilité pour tous et de simplicité de la démarche, prise en compte des besoins et des attentes des citoyens ; l'attention portée à la personnalisation de l'expérience citoyen, l'impact sur l'efficacité de l'organisation de la collectivité/du service public/de l'administration, le degré de créativité et d'innovation de la démarche entre autres.

#### ○ **Palme Expérience Collaborateur**

Cette Palme vise à récompenser les initiatives exemplaires en matière d'engagement des équipes sur trois axes :

- Initiative qui améliore le quotidien des salariés et leur donne du sens
- Initiative qui améliore l'expérience collaborateur et qui renforce la culture de l'entreprise
- Initiative collective au service du client (qui refonde l'engagement client, innovation qui vient du terrain et réalisée par l'intelligence collective)

Cette Palme récompense les équipes qui ont su mettre en place une innovation qui a amélioré la qualité de vie des salariés et la performance de l'entreprise au service du client.

#### ○ **Palme Jeune Pousse**

L'AFRC décernera la Palme Jeune Pousse à une jeune entreprise innovante en matière de relation client ou d'expérience client. A l'issue de la première phase de qualification, 30 startups seront invitées à candidater en ligne dont une dizaine pitcheront à l'occasion d'un webinaire. Les 10 startups les plus prometteuses seront présentées au jury des Palmes de la Relation Client qui désignera le trio finaliste.

Les 3 startups sélectionnées par le jury auront alors l'opportunité de pitcher leur approche pendant deux minutes lors de la soirée des Palmes devant un public de 1 000 professionnels de la Relation et de l'Expérience Client qui votera pour élire le lauréat.

Les critères discriminants seront ici les suivants : Innovation dans l'expérience client ? Quel type d'innovation ? Création de valeur ? Exemplarité pour le milieu ? Inscription dans le temps, perspectives de développement ? ROI ? Apport au client et au collaborateur ?

#### ○ **Palme Directeur-trice Client de l'année**

Cette Palme récompense la meilleure Direction Client de l'année pour ses capacités d'entraînement, son excellence managériale et sa force d'innovation.

## PROCESSUS DE DÉSIGNATION

### A) Palmes Expérience Client, Expérience Citoyen et Expérience Collaborateur

Pour les Palmes Expérience Client, Expérience Citoyen et Expérience Collaborateur, le processus de désignation des lauréats est identique :

1. Candidature en ligne

2. Analyse des dossiers

3. Réunion du jury

4. Sélection du lauréat

1 - Réception des dossiers de candidatures via le formulaire de candidature en ligne sur [www.afrc.org](http://www.afrc.org) (Choix du formulaire selon votre statut membre ou non-membre)

### 2 – Analyse des dossiers : évaluation à l'aide d'une grille de critères prédéfinis.

La grille permet d'évaluer les candidats sur un ou plusieurs des axes suivants :

Critère	Description	Pondération
1. Degré d'innovation	<i>L'initiative comporte un caractère réellement innovant, en rupture avec les pratiques habituelles dans le domaine / secteur d'activité</i>	25%
2. Impact sur l'expérience	<i>L'initiative démontre une amélioration notable de l'expérience client/citoyen/collaborateur. Elle crée de la valeur en renforçant leur satisfaction, leur fidélité et leur engagement.</i>	25%
3. Impact organisationnel et sociétal	<i>L'initiative transforme structurellement l'entreprise (processus, organisation, gouvernance) pour renforcer la culture client/citoyen/collaborateur et la performance. Elle développe également la responsabilité sociale et environnementale de l'organisation (amélioration des conditions de travail, inclusion, réduction de l'empreinte écologique, coopération interne/externe, etc.) et se traduit par une performance durable.</i>	20%
4. Résultats mesurés et tangibles, normes, marque de garantie	<i>L'initiative est étayée par des indicateurs, des résultats tangibles, mesurés et chiffrés, des normes et labels de la profession.</i>	20%
5. Qualité de la candidature	<i>La candidature répond au cadre demandé dans le règlement et apporte des éléments précis, de qualité ainsi que des compléments (vidéo, articles, visuels) qui enrichissent la candidature</i>	10%

Sur base de cette analyse et de la candidature en ligne, réunion d'un jury d'experts afin de sélectionner le lauréat.



1. Sélection du lauréat et annonce des résultats au cours de la soirée des "Palmes de la Relation Client" qui se tiendra le 13 octobre, à Paris.
2. Sur demande, l'AFRC pourra fournir une synthèse de l'évaluation de son dossier par le jury sous la forme d'un Exec sum et les quartiles par critère d'évaluation par rapport à l'ensemble des candidats.

**A TITRE INFORMATIF, UN RETOUR SUR LES LAUREATS DE L'ANNEE 2024 EST CONSULTABLE SUR [HTTPS://WWW.AFRC.ORG/2024/10/08/LAUREATS-PALMES-2024/](https://www.afrc.org/2024/10/08/laureats-palmes-2024/)**

## **B) Palme Jeune Pousse**

Pour la quatrième année consécutive, WAVESTONE, FORINOV et l'AFRC s'associent pour mettre en lumière les startups les plus innovantes en matière de relation et d'expérience client et collaborateur.

Ces startups seront répertoriées dans le Radar des Startups de l'Expérience Client 2025 et auront la possibilité de concourir aux Palmes de la Relation Client dans la catégorie Jeune Pousse.

La première phase de sélection se déroulera du 1<sup>er</sup> au 30 avril 2025 avec le dépôt du dossier de candidature via la plateforme FORINOV.

A l'issue de la première phase de qualification qui aura lieu début mai 2025, les startups sélectionnées seront invitées à pitcher le 3 juin lors d'un webinaire. Les 5 startups les plus prometteuses seront présentées le 2 septembre au jury d'experts des Palmes de la Relation Client qui désignera le trio finaliste.

Les 3 startups sélectionnées par le jury des Palmes de la Relation Client auront alors l'opportunité de pitcher leur approche pendant une minute devant un public de 1 000 professionnels de la Relation et de l'Expérience Client. La sélection du lauréat s'effectuera à l'issue de ces pitches lors des Palmes de la Relation Client le 13 octobre 2025 au théâtre de Paris.

### **Critères d'éligibilité**

Toute startup basée en France, créée à partir de 2020, adressant en rupture et de façon innovante les enjeux de l'expérience client en B2B ou B2B2C.

Est éligible toute jeune startup jusqu'en levée en Série A et B.

Exemples des problématiques adressées par les startups éligibles : connaissance client et personnalisation, fidélisation, expérience collaborateur, confidentialité et protection des données, marketing prédictif, sustainability, IA au service de l'expérience client/collaborateur, etc.

Les dates clés :

- Jusqu'au 30 avril : les startups peuvent postuler en répondant à cet appel à projets
- 12 mai : annonce des startups retenues
- 3 juin : les startups retenues sont appelées à pitcher devant les membres de l'AFRC et participer à un vote du public lors duquel 5 startups seront retenues
- 2 septembre : sélection des 3 startups finalistes par le jury des Palmes de la Relation Client

- 13 octobre : pitch des 3 startups et désignation du lauréat lors de la cérémonie des Palmes de la Relation Client

### C) Palme du Directeur-trice Client

#### Processus de sélection et de remise de la Palme du Directeur-trice Client

1. PRESELECTION DES 10 MANAGERS	2. ANALYSE DES DOSSIERS DE CANDIDATURE PAR LE JURY	3. SELECTION DES 3 FINALISTES PAR LE JURY	4. VOTE DU PUBLIC LORS DE LA CEREMONIE	5. ANNONCE DES 3 LAUREATS
---------------------------------	--	---	--	---------------------------

**10 Managers** seront présélectionnés par l'AFRC et proposés au jury d'experts qui désigneront les 3 finalistes. Les 3 finalistes seront présentés aux votants lors de la cérémonie des Palmes de la Relation Client le 13 octobre 2025 (présence physique).

- Analyse des dossiers de candidature** par un jury d'experts qui établit le classement des **trois finalistes** pour l'élection du Directeur(trice) Client de l'année dûment complété par les candidats. Les candidats à l'élection du Directeur(trice) Client de l'année devront compléter le formulaire de candidature prévu à cet effet. Ce dossier sera analysé, à huis clos, par le jury des Palmes de la Relation Client. **Les candidats à l'élection ne pourront pas présenter une candidature deux années de suite.** Les votes du jury sélectionneront les 3 finalistes. Les 3 finalistes se verront attribuer une note par le jury qui comptera **pour 50%** du classement final.
- Un article de présentation des candidats à la communauté de professionnels de la relation et de l'expérience client.** Les **portraits** (photo, description de l'action menée) des Managers candidats sera publié par l'AFRC dans les réseaux sociaux pour faire connaître leurs actions auprès du public.
- Le vote du public** des professionnels présents à la cérémonie des Palmes de la Relation Client le 13 octobre 2025 compteront **pour 50%** dans l'attribution du classement final. Les participants aux Palmes de la Relation Client (en physique) pourront voter en ligne lors de la cérémonie. Les 3 finalistes se verront attribuer cinq points pour celles citées en n° 1, trois points pour celles citées en n° 2 et un point pour celles citées en n° 3.  
**Ne peuvent prendre part au vote les collaborateurs des sociétés (mère ou filiale) des personnalités nominées ou organisatrices.**
- Annnonce des lauréats - 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> place** - au cours de la cérémonie des "Palmes de la Relation Client" qui se tiendra le 13 octobre 2025, à Paris. Chaque entreprise Lauréate désignera 1 représentant(e) pour monter sur scène afin de récupérer la Palme.



## 6 – Planning

L'évaluation des candidats 2025 suivra le calendrier suivant :

**Avril** : Lancement des candidatures (membres et non membres)

**13 juin** : Date limite de demande de dépôt de candidature pour les non-membres de l'AFRC

**20 juin** : Date limite de règlement des frais liés aux demandes de candidature pour les non-membres de l'AFRC

**27 juin minuit** : Date limite de dépôt des dossiers de candidature via le formulaire en ligne (membres et non membres)

**2 septembre** : Réunion du jury et désignation des lauréats

**13 octobre** : Cérémonie de remise des prix et présence sur scène de tous les lauréats

La remise des Palmes de la Relation Client 2025 se déroulera :

**Théâtre de Paris**

**Le lundi 13 octobre**

**A 18h30 précises**

## 7 - Modalités de participation

### **Pour les entreprises membres de l'AFRC**

Pour les **entreprises membres** de l'AFRC, les candidatures aux Palmes est **gratuite** et incluse dans l'adhésion (liste des membres disponible sur le site de l'AFRC rubrique « Annuaire »).

### **Pour les entreprises non-membres de l'AFRC**

Pour les **entreprises non-membres** de l'AFRC, les candidatures aux Palmes est **payante**.

**Les candidatures pour les non-membres sont fixées à 600€ HT.** Ce tarif inclut le dépôt du dossier pour analyse et vote du jury et sur demande, l'AFRC pourra fournir une synthèse de l'évaluation de son dossier par le jury sous la forme d'un Exec sum et les quartiles par critère d'évaluation par rapport à l'ensemble des candidats

Pour déposer votre ou vos candidatures, il vous suffit de remplir, pour chaque dossier, le formulaire de demande de dépôt de candidature disponible ci-dessous, et ce avant le 13 juin.

Un lien de paiement vous sera ensuite envoyé afin de régler les frais liés à chaque demande de dépôt, au plus tard le 20 juin.

Une fois le paiement effectué, une facture acquittée vous sera transmise, accompagnée du lien vous permettant de compléter le dossier de candidature en ligne avant le 27 juin à minuit.

Chaque société peut soumettre un dossier de candidature par Palme et peut candidater dans plusieurs catégories. Pour ce faire, il est nécessaire de renseigner le(s) formulaire(s) de candidature(s) en ligne avant le **27 juin 2025 minuit (membres et non membres de l'AFRC)**.

### **QUELLES SONT LES ETAPES ?**

1. Je consulte le " Mode d'emploi candidature 2025" afin de renseigner au mieux le formulaire de candidature en ligne.
2. Je télécharge les questions du dossier de candidature afin de préparer les réponses qui seront à renseigner dans le formulaire de candidature en ligne.
3. Je complète le formulaire de candidature en ligne

### **A) Candidature aux Palmes Expérience Client, Expérience Citoyen et Expérience Collaborateur**

Les candidatures sont à réaliser via le formulaire en ligne dédié. Quatre sections sont à renseigner (nb max de caractères 3 500) :

1. Une section commune à toutes les Palmes : entreprise, contact dans l'entreprise, dispositif Relation client
2. Une description détaillée de votre initiative
3. Une description détaillée des forces et de l'originalité de votre initiative
4. Une description détaillée du développement de votre initiative

De façon optionnelle, vous pouvez aussi ajouter des liens vers des photos, vidéos, supports illustratifs et autres documents renforçant votre dossier.

**IMPORTANT : AUCUNE PLATEFORME DE TRANSMISSION DE FICHIERS NE SERA ACCEPTÉE (Wetransfer, smash, etc.) NI CLE USB DU FAIT DE LEUR DATE DE PÉREMPION ET DE L'ACCES AU CONTENU PAR LES MEMBRES DU JURY.**

Il est de votre responsabilité de vous assurer que tous les membres du jury (environ une quinzaine) puissent avoir un accès direct et facile aux liens que vous fournissez. Par exemple, des plateformes comme Google Drive peuvent ne pas offrir un accès suffisamment aisé, et nous ne pourrions pas héberger vos données à votre place. Veuillez donc vérifier les paramètres de partage avant de soumettre vos liens.

**Le(s) formulaire(s) de candidature doivent impérativement être remplis avant le 27 juin 2025 minuit.**

### Dossier de candidature à la Palme du Directeur-trice Client de l'année

Les candidats à l'élection du Directeur-trice Client de l'année devront compléter le dossier de candidature prévu à cet effet. Ils ne pourront pas présenter une candidature deux années de suite. Les dossiers de candidature doivent impérativement être remis **avant le 27 juin 2025**. Ils doivent être envoyés par mail à l'adresse électronique suivante : [candidaturepalmes@afrc.org](mailto:candidaturepalmes@afrc.org)

Le dossier est confidentiel et l'AFRC s'engage à ne pas transmettre ou communiquer les données à des tiers. Uniquement le jury des Palmes de la Relation Client 2025 y aura accès. Le jury des professionnels sont soumis également à un accord de confidentialité.

## 8 - Sponsors officiels et partenaires de l'AFRC

L'AFRC remercie ses sponsors et partenaires :



## 9 - Règlement

### Règlement Palmes Expérience Client, Expérience Citoyen et Expérience Collaborateur

#### Article 1 : Objet de la compétition

L'AFRC (Association Française de la Relation Client) organise les Palmes de la Relation Client, trophées destinés à valoriser les meilleures pratiques en matière de Relation Client en France.

#### Article 2 : Conditions de participation

La participation est gratuite pour les membres de l'AFRC et payante pour les non-membres de l'AFRC (liste des membres disponible sur le site web de l'AFRC – rubrique « annuaire ») et ouverte à toute entreprise, collectivité ou organisme délivrant une expérience client/citoyen /collaborateur. Peuvent se porter candidats les marques/donneurs d'ordre ainsi que les entreprises ou organismes accompagnées de leur prestataire.

#### Article 3 : Jury

Le jury est constitué de personnalités du monde de l'entreprise, d'experts, des anciens lauréats et de représentants des organisateurs.

#### Article 4 : Catégories

Les Palmes de la Relation Client récompenseront les meilleures pratiques en matière de Relation Client dans 5 catégories :

1. Palme Expérience Client
2. Palme Expérience Citoyen
3. Palme Expérience Collaborateur
4. Palme Jeune Pousse
5. Palme du Directeur(rice) Client

#### Article 5 : Dossier de participation

Il faut remplir **un seul formulaire de candidature** pour chaque catégorie (Expérience Client, Expérience Citoyen, Expérience Collaborateur).

Les entreprises/organisations peuvent déposer un dossier de candidature par Palme et peuvent candidater dans plusieurs catégories.

Les candidatures se font via le formulaire en ligne dédié sur [www.afrc.org](http://www.afrc.org)

La date limite de retour des candidatures est fixée au **27 juin 2025 avant minuit**.



**Aucun délai complémentaire ne sera accordé. Toute candidature non parvenue dans les délais ne pourra être pris en considération pour la sélection.**

#### **Article 6 : Remise des prix**

La remise des prix des Palmes de la Relation Client aura lieu le 13 octobre 2025 à 18h30 précises à Paris.

#### **Article 7 : Acceptation**

Les candidats déclarent être propriétaires des droits de toute nature permettant la reproduction des documents présentés et **autorisent l'organisateur à les exploiter** à des fins de valorisation des Palmes de la Relation Client édition 2025.

Le fait de participer à la présente opération implique l'acceptation du règlement dans toutes ses conditions et la renonciation à tout recours contre cette opération, ses modalités d'exécution et les organisateurs. Les candidats **autorisent l'AFRC à l'exploiter** à des fins de valorisation des Palmes de la Relation Client édition 2025.

#### **Article 8 : Spécificités Palme du Directeur-trice Client de l'année**

##### **Les candidats**

La participation est réservée exclusivement aux cadres et Dirigeants d'entreprises (chef d'entreprise, directeur général, directeur de la relation/expérience client, directeur marketing, directeur digital, ...) ; Les candidats à l'élection ne pourront pas présenter une candidature deux années de suite.

**Ne peuvent prendre part au vote les collaborateurs des sociétés (mère ou filiale) des personnalités nommées ou organisatrices.**

##### **Le principe**

Pour effectuer leur vote, les professionnels devront voter lors de la cérémonie de remise des prix des Palmes de la Relation Client depuis le site dédié à la manifestation.

Les 3 finalistes se verront attribuer cinq points pour celles citées en n° 1, trois points pour celles citées en n° 2 et un point pour celles citées en n° 3.

##### **Acceptation**

Le fait de participer à la présente opération implique l'acceptation du règlement dans toutes ses conditions et la renonciation à tout recours contre cette opération, ses modalités d'exécution et les organisateurs. Les candidats **autorisent l'organisateur de l'exploiter** à des fins de valorisation des Palmes de la Relation Client édition 2025.