

Mode d'emploi pour participer aux palmes

Encore Bravo aux lauréats 2022!



Palme de l'Expérience Client
Macif



Palme de l'Expérience Citoyen
Pôle Emploi



Palme Expérience Collaborateur
Disneyland Paris



Palme Jeune pousse
Potions



Palme de l'Expérience Client
La Banque Postale

**Qui remportera
les Palmes en 2023 ?**



Sommaire

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

1 – Introduction

Depuis 2008, l'AFRC organise les Palmes de la Relation Client pour valoriser les initiatives des entreprises qui contribuent chaque jour à valoriser l'Expérience client au sein des entreprises et à améliorer l'expérience entre l'entreprise et ses clients.

L'édition 2023 des Palmes de la Relation Client récompensera les meilleures pratiques en matière de Relation et Expérience Client en décernant les prix suivants :

- Palme **Expérience Client**
- Palme **Expérience Citoyen**
- Palme **Expérience Collaborateur**
- La Palme **Jeune Pousse**
- La Palme **du Directeur/Directrice 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 2023.

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.

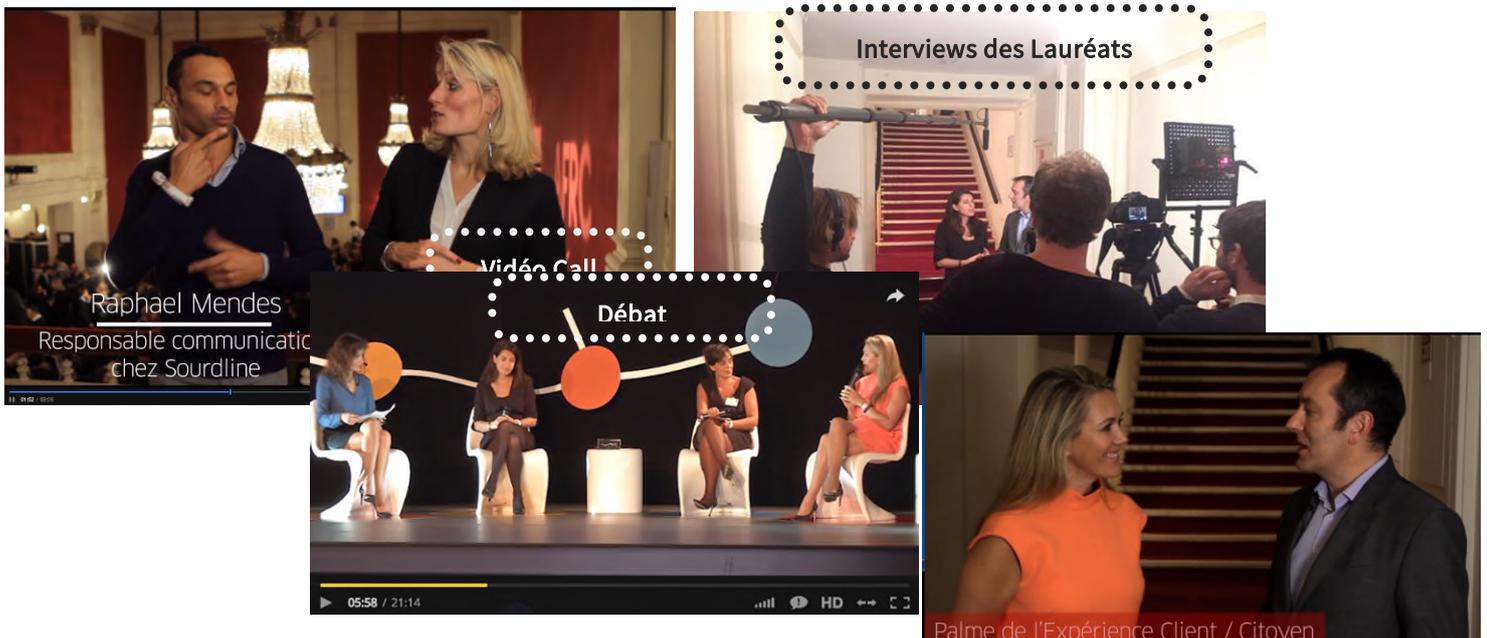
Forte de la confiance de 265 entreprises et 3 500 membres depuis 25 ans, l'AFRC organise une cinquantaine d'événements chaque année et publie de nombreuses études ou livres blancs sur la valeur créée par l'économie de l'expérience.

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
candidaturepalmes@afrc.org





5 - Description des Palmes

En 2023, cinq Palmes seront décernées par l'Association Française de la Relation Client

Catégorie	Description
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 création de valeur pour les clients ; toute réalisation qui simplifie le parcours client, qui améliore la connaissance, la satisfaction et la fidélité client sera éligible à cette Palme.
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.
Palme Expérience Collaborateur	Cette Palme vise à récompenser les initiatives exemplaires en matière d'engagement des équipes sur trois axes : <ul style="list-style-type: none"> - 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)
Palme Jeune Pousse	Cette Palme récompense une jeune entreprise ou start-up se distinguant par une innovation en matière de relation client ou expérience client ou par une approche disruptive générant de la création de valeur pour ses clients et collaborateurs.
Palme du Directeur/ Directrice Client	Cette Palme récompense la meilleure Direction Client de l'année pour ses capacités d'entraînement, son excellence managériale et sa force d'innovation.

Le 2 octobre 2023 et pour la 16ème édition des Palmes de la Relation Client, l'AFRC a choisi de mettre à l'honneur la thématique « Redonner envie ».

« Redonner envie » thème phare en 2023

Après les crises que nous traversons, les talents se font rares, les enjeux de fidélisation clients sont vitaux et aujourd'hui, à l'heure de l'IA Générative, de l'accélération de la digitalisation, de la multiplication des canaux d'interactions et des bouleversements dans les organisations, il est temps pour les entreprises de redonner à l'**Envie** une place de choix dans le management des entreprises et de la relation client.

L'envie est un désir qui inspire la volonté d'agir et alimente le besoin de s'engager et le désir, un moteur dont le carburant est constitué d'émotions pour les clients et pour les salariés la recherche d'un épanouissement.

Le désir ne serait-il pas l'essence de l'homme ? Au XVIIe siècle, Spinoza souligne fortement cette idée. Du latin « desiderium », le désir en philosophie, désigne le mouvement qui, au-delà du besoin en tant que tel, nous porte vers une réalité que l'on se représente comme une source possible de satisfaction.

Le désir est une tension née d'un manque qui vise un objet ou un service dont la possession est susceptible de procurer de la satisfaction, donc du plaisir. Désirer signifie être à la recherche de ce dont on manque et dont le manque provoque de la souffrance. Le désir est donc toujours synonyme de souffrance car comme le souligne Schopenhauer, si le temps d'attente entre le désir et sa réalisation est trop long, le consommateur se lasse et un autre désir apparaît, si le temps d'attente est trop court, l'habitude s'installe et l'attrait disparaît. Schopenhauer constate que pour cesser de souffrir, il faut cesser de désirer.

Redonner Envie génère des émotions positives comme la joie et le bonheur qui stimulent notre cerveau et apportent le consentement et l'engagement des clients et des collaborateurs ; ces émotions positives nous donnent de l'énergie, renforcent notre confiance en nous, et nous poussent à aller vers les autres pour des relations constructives, alors que les émotions négatives engendrent la tristesse, la peur et le repli sur soi, donc le désengagement.

Les marques devront traiter les clients et les collaborateurs sur un même pied d'égalité, car si elles veulent être aimées des clients, elles devront être aimantes de leurs collaborateurs et si elles veulent que leurs clients soient fidèles, elles doivent l'être avec les salariés.

L'envie est un profond remède contre le défaitisme et le repli sur soi, alors redonnons envie aux salariés comme aux clients en suscitant de l'enthousiasme.

6 – 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, 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 le 2 octobre 2023 et c'est le vote du public qui désignera le vainqueur.

Enfin, la Palme du Directeur 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 (50% de la note).

DESCRIPTION DES PALMES

○ **Palme Expérience Client**

La Palme Expérience Client 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 création de valeur pour les clients ; toute réalisation 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 vise à récompenser les initiatives exemplaires en matière d'expérience citoyen. Elle s'adresse à l'ensemble des acteurs publics de la relation citoyen : Collectivités territoriales, Services Publics, Administrations.

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 plusieurs 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 ?

PROCESS DE DESIGNATION

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

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

A) Pour les Palmes Expérience Client, Expérience Citoyen et Expérience Collaborateur la grille permet d’évaluer les candidats sur un ou plusieurs des axes suivants :

	Critère	Description
FOND	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>
	2. Impact	<i>L'initiative apporte une transformation significative de l'expérience, de la culture d'entreprise orientée service et expérience/intelligence</i>
	3. Impact interne	<i>L'initiative impacte positivement l'entreprise dans sa performance, ses processus, son modèle relationnel et managérial privilégiant le leadership « au service de ... » (dans une logique « employees first », ses pratiques de coopération interne et externe orientées sur la réussite de l'expérience client, ses pratiques RH, etc.</i>
	4. Résultats mesurés et tangibles, normes, labels	<i>L'initiative est étayée par des résultats tangibles, mesurés et chiffrés, des normes et labels de la profession.</i>
FORME	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>

1. Sur base de cette analyse et de la candidature en ligne, réunion d’un jury d’experts afin de sélectionner le lauréat.
2. Si le jury souhaite avoir des informations complémentaires pour départager les candidats, il pourrait présélectionner 3 finalistes. Dans ce cas, une seconde réunion du jury départagera les

3 finalistes. Une soutenance orale de 30 minutes par candidat sera éventuellement sollicitée (20 minutes présentation et 10 minutes des questions/réponses).

3. Sélection du lauréat et annonce des résultats au cours de la soirée des “Palmes de la Relation Client” qui se tiendra le 2 octobre 2023, à Paris.

B) Pour la Palme Jeune Pousse

L'AFRC, WAVESTONE et FORINOV s'unissent pour construire le RADAR DES STARTUPS DE LA RELATION CLIENT, en amont du concours de la Palme Jeune Pousse.

Parmi les startups identifiées dans le RADAR, 10 startups seront choisies par les membres de l'AFRC et seront présentées au jury des Palmes de la Relation Client qui désignera le trio finaliste à l'aide du dossier de candidature.

Les 3 startups sélectionnées par le jury seront départagées par un public de 1 000 professionnels présents à la cérémonie des Palmes de la Relation Client suite à un pitch de 2 minutes.

Qui peut participer ?

Toute startup créée à partir de 2019, adressant en rupture et de façon innovante les enjeux de l'expérience client en B2C, B2B ou B2B2C. Est éligible toute jeune startup jusqu'en levée en Série A et B.

Les dates clés :

- Jusqu'au 5 mai – les startups peuvent postuler en répondant à l'appel à projets pour être identifiées dans le Radar
- Le 1er juin – des startups sont appelées à pitcher devant les membres de l'AFRC et 10 startups seront retenues
- Le 5 septembre – sélection des 3 startups finalistes par le jury des Palmes de la Relation Client
- Le 2 octobre – Pitch des 3 startups et désignation du lauréat par le public au Théâtre de Paris

C) Pour la Palme du Directeur 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 2 octobre 2023 (physique et digital).

1. **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.

- 2. 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.
- 3. Le vote du public** des professionnels présents à la cérémonie des Palmes de la Relation Client le 2 octobre 2023 compteront **pour 50%** dans l'attribution du classement final. Les participants aux Palmes de la Relation Client (en physique ou en digital) pourront voter en ligne lors de la cérémonie du 2 octobre 2023. 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.
- 4. Annonce des lauréats - 1^{ère}, 2^{ème} et 3^{ème} place** - au cours de la soirée des "Palmes de la Relation Client" qui se tiendra le 2 octobre 2023, à Paris.

7 – Planning

L'évaluation des candidats 2023 suivra le calendrier suivant :

Avril : Lancement des candidatures
30 juin : Date limite de dépôt des dossiers de candidature
5 septembre : Réunion du jury et désignation des lauréats
2 octobre : Remise des prix

La remise des Palmes de la Relation Client 2023 se déroulera :

Théâtre de Paris
Le lundi 2 octobre 2023
A 18h30 précises

8 - Modalités de participation

Votre entreprise peut concourir à plusieurs Palmes. Pour ce faire, il est nécessaire de renseigner le(s) formulaire(s) de candidature(s) en ligne correspondants sur www.afrc.org avant le 30 juin 2023.

Chaque société peut déposer un dossier de candidature par Palme et peut candidater dans plusieurs catégories.

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

Les candidatures sont à réaliser via le formulaire en ligne dédié sur le site www.afrc.org.

Cinq sections sont à renseigner (nb max de caractères 2 100) :

1. Une section commune à toutes les Palmes (entreprise, contact dans l'entreprise)
2. Un « Executive Summary » : Il doit décrire de façon synthétique votre initiative (nature de l'initiative, modalités mise en place et résultats tangibles)
3. Une description détaillée de votre initiative
4. Une description détaillée de l'originalité de votre initiative
5. Une description détaillée du développement de votre initiative

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

Le(s) formulaire(s) de candidature doivent impérativement être remplis **avant le 30 juin 2023**.

IMPORTANT | AUCUNE PLATEFORME DE TRANSMISSION DE FICHIERS NE SERA ACCEPTÉE DU FAIT DE LEUR DATE DE PEREMPTION (Wetransfer, smash, etc) NI CLE USB.

B) Dossier de candidature à la Palme du Directeur(rice) Client de l'année

Les candidats à l'élection du Directeur(rice) 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 30 juin 2023**. Ils doivent être envoyés par mail à l'adresse email suivante : 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 2023 y aura accès. Le jury des professionnels sont soumis également à un accord de confidentialité.

9 - Sponsors officiels et partenaires de l'AFRC

L'AFRC remercie ses sponsors et partenaires :



**Business
Services**



Comdata



EDF

SABIO

diabolocom

VERINT.

qualtrics.^{XM}



NTT



COLORADO

NESPRESSO.



10 - 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 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 accompagnés de leur prestataire.

Article 3 : Jury

Le jury est constitué de personnalités du monde de l'entreprise, d'experts 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

La date limite de retour des candidatures est fixée au 30 juin 2023.

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

Article 6 : Remise des prix

La remise des prix des Palmes de la Relation Client aura lieu le 2 octobre 2023 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 2023.

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 2023.

Article 8 : Spécificités Palme du Directeur(riche) 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 nominées 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 2023.