

MDE PALMES 2026

MODE D'EMPLOI POUR PARTICIPER AUX PALMES

Encore bravo aux lauréats 2025 !



PALME DIRECTEUR CLIENT DE L'ANNÉE
Éric POUEYS, Directeur de la Relation Client



PALME EXPÉRIENCE CLIENT
KEREIS



PALME EXPÉRIENCE CITOYEN
LA POSTE GROUPE



PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR
LA POSTE GROUPE



PALME JEUNE POUSSÉ
WEBYN



PALME COUP DE CŒUR
SCHMIDT GROUPE

QUI REMPORTE LES PALMES EN 2026 ?



SOMMAIRE

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

1 – Introduction

Depuis 2008, l'AFRC organise chaque année les Palmes de la Relation Client, un événement de référence qui met en lumière les meilleures pratiques, initiatives et innovations en matière d'Expérience Client et Collaborateur.

Pour son édition 2026, les Palmes récompenseront l'excellence et l'engagement des organisations autour des distinctions suivantes :

1. Palme **Expérience Client**
2. Palme **Transformation Stratégique de la Relation Client**
3. Palme **Initiative des Equipes Relation Client**
4. Palme **Jeune Pousse**
5. Palme **Directeur, -trice Client de l'année**

Le jury pourra également attribuer, à son initiative, une **Palme "Coup de cœur"**, pour distinguer un projet particulièrement inspirant ou innovant.

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 2026.

3 - A propos de l'AFRC

Créée en 1998, L'AFRC (Association Française de la Relation Client) est la communauté de référence des professionnels de la Relation Client qui rythme la transformation des entreprises et de l'économie par l'Expérience Client/citoyen 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 330 entreprises et 3 600 membres depuis 28 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



Dispositif Médias :



Le 5 octobre 2026 et pour la 18ème édition des Palmes de la Relation Client, l'AFRC a choisi de mettre à l'honneur la thématique « Les Révélations dans la relation client : ce que l'IA a changé profondément ».

L'arrivée de l'IA générative et des agents autonomes a révélé une transformation profonde : l'expérience client devient personnalisée en temps réel, cohérente sur tous les canaux et instantanée. L'automatisation intelligente prend désormais en charge une grande part des demandes simples, libérant l'humain pour les moments émotionnels, complexes et à forte valeur relationnelle. Comment cette nouvelle navigation « agentique » crée des standards inédits et impose aux entreprises de repenser leurs parcours, leurs organisations et leur rapport à la performance ?

5 – Description des Palmes

En 2026, **cinq Palmes** seront décernées par l'Association Française de la Relation Client

○ PALME EXPERIENCE CLIENT

Cette Palme distingue les **acteurs publics et privés** ayant mis en œuvre une initiative exemplaire en matière de **Relation Client** ou **Expérience Client / Administrés**.

Elle valorise toute approche innovante, disruptive ou structurante générant une réelle valeur pour les clients, usagers ou administrés.

Sont éligibles les initiatives qui :

- simplifient le **parcours client ou usager**,
- améliorent la **connaissance, la satisfaction ou la fidélité**,
- renforcent une expérience plus **fluide, personnalisée et engageante**.

Cette Palme répond à une double exigence :

1. **Innovation forte** (technologique, organisationnelle ou RH),
2. **Impact démontré** sur la qualité de l'expérience client.

Les candidats doivent présenter des **résultats tangibles** : acquisition, fidélisation, satisfaction, recommandation, performance opérationnelle, etc.

Le jury évaluera notamment :

- la créativité et l'originalité de l'initiative,
- la pertinence business et la cohérence du déploiement,
- les bénéfices concrets pour l'entreprise, les clients / citoyens et les collaborateurs,
- l'impact sur la performance opérationnelle,
- les raisons pour lesquelles l'initiative est innovante et adaptée aux attentes actuelles.

○ PALME TRANSFORMATION STRATEGIQUE DE LA RELATION CLIENT

Cette Palme récompense les organisations ayant engagé ou réalisé une **transformation profonde de leur Relation Client**.

Elle met en lumière les démarches fondées sur :

- une **vision centrée client**,

- l'alignement des équipes, processus et technologies,
- une coopération renforcée entre toutes les parties prenantes.

Les organisations publiques ou privées ayant mené une transformation planifiée sur plusieurs mois ou années peuvent candidater, qu'elle soit achevée ou déjà porteuse de **résultats démontrables**.

Le jury portera une attention particulière à :

- la clarté de la stratégie de transformation et de sa vision,
- l'alignement des initiatives RH, process, technologies avec cette stratégie,
- la manière dont les obstacles ont été anticipés ou surmontés,
- les impacts mesurables sur les clients/citoyens, les collaborateurs et l'organisation,
- les enseignements clés et leur contribution aux futurs investissements.

○ **PALME INITIATIVE DES EQUIPES RELATION CLIENT**

Cette Palme valorise les initiatives portées **par les équipes terrain**, conseillers et managers de proximité, visant à améliorer à la fois la **qualité de vie au travail** et la **performance au service du client**.

Les initiatives pourront s'inscrire dans trois dimensions :

- **Améliorer le quotidien des collaborateurs** et donner plus de sens au travail,
- **Renforcer l'expérience collaborateur** et la culture d'entreprise,
- **Développer une dynamique collective au service du client**, issue de l'intelligence du terrain.

Les candidats devront démontrer l'impact de l'initiative sur :

- les conditions de travail,
- la mobilisation et la reconnaissance des équipes,
- la qualité du service et du parcours client.

Le jury évaluera notamment :

- la manière dont les collaborateurs ont été engagés et écoutés,
- l'impact sur la fidélisation et la reconnaissance des équipes,
- le niveau d'autonomie donné pour mieux servir les clients,
- les retours des clients et collaborateurs,
- l'amélioration mesurable de l'expérience collaborateur.

○ **PALME JEUNE POUSSE**

La Palme Jeune Pousse récompense une **jeune entreprise innovante** dont la solution apporte une avancée significative en matière de **Relation Client** ou **Expérience Client / Citoyen**.

Dans une première phase, les **10 startups les plus prometteuses** seront identifiées à partir du **Radar des Startups de la Relation**, réalisé conjointement par l'AFRC et Wavestone.

Le jury des Palmes de la Relation Client sélectionnera ensuite **trois finalistes** parmi ces candidats.

Ces trois startups auront l'opportunité de **pitcher en direct pendant deux minutes** lors de la cérémonie des Palmes, devant plus de **500 professionnels** de la Relation et de l'Expérience Client. À l'issue de ces présentations, **le vote du public désignera le lauréat**.

Les critères d'évaluation incluent notamment :

- **le niveau d'innovation**,

- la contribution à l'**amélioration de l'expérience client / citoyen**,
- la **création de valeur** et l'impact mesurable,
- l'**exemplarité** pour le secteur,
- le **potentiel de développement** et la pérennité du modèle,
- le **ROI**,
- les bénéfices pour les **clients / citoyens** et pour les **collaborateurs**.

○ **PALME DIRECTEUR,-TRICE CLIENT DE L'ANNEE**

Cette Palme distingue la Direction Client s'étant illustrée par **sa capacité d'entraînement, son excellence managériale** et **sa dynamique d'innovation** au service de la Relation et de l'Expérience Client.

Les candidats devront :

- **Compléter un formulaire de candidature** qui sera examiné, à huis clos, par le jury des Palmes de la Relation Client.
À l'issue de cette analyse, le jury sélectionnera **trois finalistes** et leur attribuera une première note, représentant **50 % du classement final**.
- **Rédiger un article de blog de présentation**, qui sera publié par l'AFRC sur ses réseaux sociaux afin de valoriser leurs actions auprès de la communauté.
Le soir de la cérémonie des Palmes de la Relation Client, le **vote du public de professionnels** présents comptera pour les **50 % restants** du classement final.

6 - Attribution et Méthodologie

Le jury en charge de sélectionner les lauréats des Palmes de la Relation Client est composé d'un panel d'experts reconnus : dirigeants, membres de l'AFRC, anciens lauréats, professionnels de la Relation Client, du marketing, de la presse et représentants d'associations professionnelles.

Il délibère et attribue les distinctions suivantes :

6. Palme **Expérience Client**
7. Palme **Transformation Stratégique de la Relation Client**
8. Palme **Initiative des Equipes Relation Client**

Palme Directeur, -trice Client de l'année

Cette Palme repose sur une double évaluation :

- **50 %** : note attribuée par le jury
- **50 %** : vote du public le soir de la cérémonie

Palme Jeune Pousse

Le jury sélectionne au préalable **trois finalistes**, identifiés à partir du **radar des startups de la Relation**, réalisé conjointement par l'AFRC et Wavestone.

Ces trois startups pitcheront ensuite en direct lors de la cérémonie, et **le vote du public déterminera le lauréat.**

Processus de Désignation

PALME EXPERIENCE CLIENT - PALME TRANSFORMATION STRATEGIQUE DE LA RELATION CLIENT - PALME INITIATIVE DES EQUIPES RELATION CLIENT,

Le processus de sélection des lauréats pour ces trois Palmes suit un déroulé identique, articulé en trois grandes étapes.

1. Dépôt des candidatures

Les organisations soumettent leur dossier via le formulaire de candidature en ligne disponible sur www.afrc.org.

Un formulaire spécifique est proposé selon le statut du candidat (membre ou non-membre AFRC).

2. Analyse des dossiers

Les candidatures sont évaluées sur la base d'une grille de critères prédéfinis, structurée autour de deux axes principaux :

Critère	Description	Pondération
Degré d'innovation	<i>L'initiative présente un caractère réellement innovant, en rupture avec les pratiques habituelles du secteur.</i>	40%
Impact et résultats mesurés, tangibles, normes, certifications, récompenses	<p><i>L'initiative démontre une amélioration tangible de l'expérience client / citoyen / collaborateur : satisfaction, fidélisation, engagement, performance opérationnelle ou organisationnelle.</i></p> <p><i>Les résultats sont étayés par des indicateurs mesurés (chiffres, normes, certifications, labels, récompenses...).</i></p> <p><i>Le dispositif peut également contribuer à renforcer la RSE de l'organisation (conditions de travail, inclusion, réduction de l'empreinte environnementale, coopération interne/externe), avec un impact durable.</i></p>	60%

À l'issue de cette analyse, le jury d'experts se réunit à huis clos pour sélectionner les lauréats.

3. Sélection et annonce des lauréats

- Les lauréats sont dévoilés lors de la cérémonie des **Palmes de la Relation Client**, qui se tiendra le **5 octobre à Paris**.
- Sur demande, l'AFRC peut fournir au candidat une **synthèse de l'évaluation de son dossier** sous la forme :
 - d'un *executive summary*,
 - et de son positionnement par quartiles sur chaque critère d'évaluation.

PALME JEUNE POUSSE

Pour la quatrième année consécutive, **Wavestone** et l'**AFRC** s'associent pour identifier et valoriser les **startups les plus innovantes** en Relation Client, Expérience Client, Expérience Collaborateur et

technologies associées.

Les startups sélectionnées figureront dans le **Radar des Startups 2026** et pourront concourir à la **Palme Jeune Pousse** lors des Palmes de la Relation Client. Les objectifs sont :

- Mettre en lumière les solutions émergentes qui transforment l'expérience client.
- Donner de la visibilité aux innovations les plus prometteuses.
- Encourager l'émergence de nouveaux acteurs structurants du marché CX/EX.

Critères d'éligibilité - Startups :

- basées en France,
- créées **à partir de 2021**,
- proposant une solution innovante sur les enjeux CX/EX en B2B ou B2B2C,
- jusqu'à une **levée Série A ou B**.

Exemples de thématiques : connaissance client, personnalisation, fidélisation, omnicanal, IA appliquée, data & privacy, expérience collaborateur, marketing prédictif, amélioration continue des parcours.

Processus de sélection

1. **Sourcing** conjoint AFRC / Wavestone : veille, candidatures, recommandations.
2. **Début juillet** : sélection des **10 startups les plus prometteuses**, évaluées sur l'innovation, l'impact, la solidité du modèle et la pertinence marché.
3. **Début septembre** : choix des **3 finalistes** par le jury des Palmes.
4. **5 octobre 2026** : pitch de 1 minute devant 500 professionnels lors de la cérémonie au Théâtre de Paris. Le **lauréat** est désigné par vote du public.

PALME DU DIRECTEUR, -TRICE CLIENT

La sélection du ou de la Directeur-trice Client de l'Année repose sur un processus en cinq étapes.

1. Présélection des 10 managers

L'AFRC identifie et présélectionne 10 managers dont les actions, le leadership et l'impact sur la Relation Client sont particulièrement remarquables.

Ces 10 profils sont ensuite soumis au jury d'experts des Palmes de la Relation Client.

2. Analyse des dossiers de candidature par le jury

Les candidats doivent compléter un **formulaire de candidature détaillé**, incluant :

- leur vision et leur stratégie en matière de Relation Client,
- les actions menées et les réalisations structurantes,
- les résultats obtenus, illustrés par des éléments factuels,
- ainsi qu'un **article de présentation** mettant en lumière leur parcours et leurs initiatives.

Cet article, transmis dans le dossier de candidature, fera l'objet d'une **publication officielle par l'AFRC**, permettant de présenter les candidats à l'ensemble de la communauté (portrait, mission, actions clés). Le jury analyse l'intégralité des dossiers **à huis clos** et établit un classement permettant de retenir **les trois finalistes**.

Chaque finaliste reçoit une **note du jury**, représentant **50 % du classement final**.

À noter : un candidat ne peut pas se présenter deux années consécutives.

3. Sélection des 3 finalistes

À l'issue de l'analyse, le jury retient les trois candidats finalistes.

4. Vote du public lors de la cérémonie

Les trois finalistes sont présentés lors de la Cérémonie des Palmes de la Relation Client, le 5 octobre 2026, en présence d'un public composé de plus de 500 professionnels.

Les participants votent en ligne selon un système de points :

- 5 points pour le candidat classé 1er,
- 3 points pour le candidat classé 2e,
- 1 point pour le candidat classé 3e.

Le vote du public représente 50 % du classement final.

Ne peuvent voter les collaborateurs des entreprises (mère ou filiales) liées aux candidats ou aux organisateurs.

5. Annonce des lauréats

Les résultats – 1ère, 2e et 3e place – sont dévoilés en direct lors de la cérémonie du 5 octobre 2026 à Paris.

Chaque organisation lauréate désigne un(e) représentant(e) pour monter sur scène et recevoir la Palme.

7 – Planning

L'évaluation des candidats 2026 suivra le calendrier suivant :

Avril : Lancement des candidatures (membres et non membres)

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

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

Vendredi 26 juin 23h59 : Date limite de dépôt des dossiers de candidature via le formulaire en ligne (membres et non membres)

1er septembre : Réunion du jury et désignation des lauréats

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

La remise des Palmes de la Relation Client 2026 se déroulera :

Théâtre de Paris
Le lundi 5 octobre 2026
A 18h30 précises

8 - 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 12 juin.

Un lien de paiement vous sera ensuite envoyé afin de régler les frais liés à chaque demande de dépôt, au plus tard le 19 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 26 juin 23h59.

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 **26 juin 2026 23h59 (membres et non membres de l'AFRC)**.

QUELLES SONT LES ETAPES ?

1. Je consulte le " Mode d'emploi candidature 2026" 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, Transformation Stratégique de la Relation Client, Initiative des Equipes Relation Client

Les candidatures sont à réaliser via le formulaire en ligne dédié. Quatre sections sont à renseigner :

1. Une section commune à toutes les Palmes : entreprise, contact dans l'entreprise, dispositif de 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 des perspectives de développement de votre initiative

Le(s) formulaire(s) de candidature doivent impérativement être complétés avant le 26 juin 2026 23h59.

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 26 juin 2026**. Ils doivent être envoyés par mail à l'adresse électronique 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 2026 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 :



10 - Règlement

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 les catégories suivantes :

1. Palme **Expérience Client**
2. Palme **Transformation Stratégique de la Relation Client**
3. Palme **Initiative des Equipes Relation Client**
4. Palme **Jeune Pousse**
5. Palme **du Directeur, -trice Client**

Article 5 : Dossier de participation

Il faut remplir **un seul formulaire de candidature** pour chaque catégorie.

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 **26 juin 2026 avant minuit**.

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 5 octobre 2026 à 18h30 précises à Paris.

Article 7 : Acceptation

Les candidats déclarent être propriétaires de l'ensemble des droits permettant la reproduction et la diffusion des documents présentés. Ils autorisent l'AFRC à exploiter ces contenus dans le cadre de la valorisation des Palmes de la Relation Client – édition 2026.

La participation implique l'acceptation pleine et entière du présent règlement, ainsi que la renonciation à tout recours relatif à l'organisation, au déroulement ou aux résultats de la compétition.

Les lauréats s'engagent, en contrepartie de leur distinction, à mettre en œuvre un plan de communication visant à valoriser leur prix, notamment :

- publier un communiqué interne et/ou externe annonçant leur récompense ;
- relayer leur victoire sur leurs réseaux sociaux, site web et supports de communication institutionnels ;
- mentionner la Palme obtenue dans leurs prises de parole publiques (conférences, salons, interviews, etc.) ;
- associer le logo officiel « Lauréat des Palmes de la Relation Client 2026 » dans leurs supports, selon la charte fournie par l'AFRC.

Cet engagement contribue à renforcer la visibilité de la profession, du trophée et de la communauté AFRC, et participe à la mise en lumière des meilleures pratiques de la Relation Client en France.

Article 8 : Spécificités Palme du Directeur·trice Client de l'année

Les candidats

La participation à cette catégorie est strictement réservée aux **cadres dirigeants** : chefs d'entreprise, directeurs généraux, directeurs de la relation ou de l'expérience client, directeurs marketing, directeurs digitaux, ou toute autre fonction assimilée.

Un candidat ne peut **pas** se présenter **deux années consécutives**.

Les collaborateurs des sociétés (mère ou filiale) des personnalités nominées ou impliquées dans l'organisation **ne peuvent pas participer au vote**, afin de garantir l'impartialité du résultat.

Le principe

Le vote s'effectue **en direct**, lors de la Cérémonie des Palmes de la Relation Client. Les professionnels présents votent via le **site dédié** à la manifestation. Un système de points détermine la pondération du vote du public :

- **5 points** pour la 1^{re} position,
- **3 points** pour la 2^e position,
- **1 point** pour la 3^e position.

Le vote du public représente **50 % du classement final**, complété par la note du jury.

Engagements de communication

Les finalistes et le/la lauréat(e) de la Palme du / de la Directeur·trice Client s'engagent à :

- **relayer publiquement** leur nomination et/ou leur distinction (communiqué interne/externe, réseaux sociaux, site web...);
- **mentionner officiellement** la Palme obtenue dans leurs prises de parole publiques et supports institutionnels, dans le respect de la charte graphique fournie par l'AFRC ;
- participer, lorsque possible, aux **actions de visibilité** proposées par l'AFRC (interviews, retours d'expérience, tables rondes, etc.), afin de contribuer au rayonnement de la profession.

Cet engagement renforce la visibilité du prix, met en lumière les bonnes pratiques du secteur et contribue à valoriser l'excellence managériale au sein de la communauté.



Acceptation

La participation à cette catégorie implique l'acceptation pleine et entière du règlement et la renonciation à tout recours concernant l'opération, son organisation ou ses résultats.

Les candidats autorisent l'AFRC à utiliser les informations transmises à des fins de **valorisation des Palmes de la Relation Client 2026**, dans le respect des droits associés.