FIX THE FUTURE

RÈGLEMENT OFFICIEL DU BAROMÈTRE & AWARDS DCX 2027

Indice Global de l'Expérience Digitale (Digital Experience Performance Index)

Édition 2027 — Organisé et conçu par Affinytix

1

ARTICLE 1 : INSTITUTION ET OBJECTIFS DU BAROMÈTRE

Le cabinet d'études et d'analyses Affinytix organise l'édition 2027 des Awards de l'Expérience Digitale (DCX AWARDS 2027). Ce prix de référence vise à évaluer, comparer et récompenser la maturité digitale des organisations à travers une analyse multi-canal rigoureuse, indépendante et standardisée.

Ces Awards marquent la consécration d'une stratégie digitale réussie, née de choix audacieux pilotés à la fois par la rigueur de la donnée (data) et la finesse de l'intuition. Derrière la performance des interfaces, le baromètre met à l'honneur le rôle humain fondamental des équipes de création, de la tech et du suivi opérationnel, dont la vision et l'engagement au quotidien façonnent la qualité de la relation numérique.

L'objectif ultime du Baromètre DCX est d'offrir une boussole stratégique aux décideurs en mesurant l'excellence technique des plateformes web (desktop & mobile), la dynamique d'animation communautaire, la satisfaction applicative mobile et le ressenti émotionnel exprimé par les consommateurs.

ARTICLE 2 : SECTEURS D'ACTIVITÉ INCLUS

Le Baromètre DCX 2027 couvre un périmètre sectoriel exhaustif structuré autour de 12 grandes catégories d'activité :

1. **Administration Publique :** Agences publiques, Offices et Ministères.
2. **Assurance :** Compagnies d'assurance et de prévoyance.
3. **Banques conventionnelles :** Établissements bancaires conventionnels.
4. **Banques participatives :** Établissements bancaires participatifs.
5. **Commerce :** Acteurs du commerce, de la grande distribution.
6. **Entertainment :** Chaînes de télévision & plateformes vidéo / VOD, Stations Radio, Podcasts
7. **Lifestyle :** Fitness, Restauration, Shopping
8. **Paiement :** Acteurs Fintechs & portefeuilles électroniques (wallets).
9. **Telecom :** Opérateurs & réseaux de télécommunication
10. **Transport :** Transport aérien, ferroviaire (train) et VTC / mobilité urbaine
11. **Utilities :** Services publics et de distribution d'Eau, Électricité et Gaz
12. **E commerce** : Acteurs du Ecommerce

ARTICLE 3 : MODALITÉS DE CANDIDATURE ET ÉLIGIBILITÉ

Afin de refléter la dynamique globale du marché et d'assurer une représentativité exhaustive, le comité d'évaluation ouvre officiellement les candidatures spontanées.

-Toute organisation issue des secteurs éligibles désireuse de confronter son exécution digitale aux standards d'excellence peut soumettre son dossier sur la plateforme d’enregistrement des candidatures sur www.affinytix.com/

3.1. Processus de candidature centralisé

La soumission des dossiers s'effectue exclusivement par voie électronique via deux canaux officiels :

- **Sur le portail web dédié :** https://www.affinytix.com/cxawards
- **Par courrier électronique :** cxawards@affinytix.com

3.2. Éléments requis dans le dossier

Pour être recevable, tout dossier de candidature doit obligatoirement comporter l'intégralité des informations suivantes :

1. **Informations corporatives :** Le nom officiel de la société ainsi que les coordonnées d'un contact référent (nom, fonction, email, téléphone direct).
2. **Actifs Web :** L'URL officielle du site web institutionnel ou marchand.
3. **Actifs Sociaux :** Les liens vers les comptes officiels de la marque sur les réseaux sociaux (un **MINIMUM de 3 réseaux sociaux actifs** - Facebook, Instagram, Linkedin, Youtube, Tik Tok - est strictement requis pour participer). **Les 3 réseaux sélectionnés doivent être actifs sur les 6 derniers mois à compter du 1er Février 2026.**
4. **Actifs Mobiles :** Les liens vers les applications mobiles officielles déployées sur les stores (iOS App Store et Google Play Store).

3.3. Soumissions multiples

Les entreprises et groupes participants ont la possibilité de soumettre autant d'entités, de filiales ou de marques qu'ils le souhaitent, à condition que chaque marque fasse l'objet d'un dossier d'inscription distinct et complet.

> **Bénéfice de participation :** En rejoignant ce palmarès, les entreprises bénéficient d'un diagnostic transparent et indépendant, leur permettant de mesurer avec exactitude leur compétitivité et de se positionner parmi les leaders qui redéfinissent les contours de l'expérience client à l'ère numérique.

3.4. Inscription d'office par l'Organisateur

Afin de garantir un benchmark sectoriel représentatif, exhaustif et scientifiquement rigoureux de l'économie nationale, le cabinet Affinytix se réserve le droit d'inscrire et d'évaluer d'office les entreprises et marques leaders opérant dans les secteurs d'activité retenus (Article 2).**Cette inscription d'office concerne exclusivement les entités publiant publiquement leurs données, à l'exclusion stricte de toute application, site web ou réseau social à accès privé ou restreint.**

Cette intégration à l'initiative de l'organisateur s'effectue dans le respect strict et équitable de l'ensemble des normes, critères méthodologiques, seuils et exigences de calcul stipulés dans le présent Règlement, au même titre que pour les candidatures spontanées sur www.affinytix.com/candidature .

ARTICLE 4 : TIMELINE ET CALENDRIER D'ÉVALUATION

Pour garantir une équité absolue et une rigueur scientifique indiscutable, la collecte et le traitement des données s'effectueront sur des fenêtres temporelles strictement encadrées selon le calendrier officiel suivant :

Étape / Période	Périmètre d'Analyse	Description Technique & Règles
25 Octobre 2026	Ouverture des Candidatures	Ouverture officielle du portail d'inscription et de dépôt des dossiers.
30 Novembre 2026 (Minuit)	Clôture des Candidatures	Date limite formelle de soumission des dossiers de candidature spontanée.
25 Octobre - 10 décembre 2026	Audit Web Audit réseaux sociaux Audit Applications	Audit des applications réalisées pour toutes les marques à une date fixe unique dans cette fenêtre. Audit des réseaux sur les 6 derniers mois (Juin à Novembre 2026).
21 Janvier 2027	Cérémonie Officielle DXP 2027	Révélation publique du classement officiel et remise des trophées DCX 2027.
À compter du 25 Janvier 2027	Restitution des Diagnostics	Envoi sur demande du rapport de résultat individuel et complet aux entreprises candidates.

ARTICLE 5 : MÉTHODOLOGIE DES 4 PILIERS DE L'INDICE DXP

5.1. Évaluation de la Performance Web (65% Mobile / 35% Desktop)

L'évaluation technique des sites web est réalisée via l'outil de référence Google Lighthouse selon 4 critères clés : Vitesse de performance, Accessibilité, Bonnes Pratiques et SEO. Pour refléter fidèlement les usages réels des consommateurs, le score web global est pondéré ainsi :

- **Environnement Mobile : 65 %** de la note Web. **Desktop : 35 %** de la note Web.

5.2. Évaluation de la Performance sur les Réseaux Sociaux

L'analyse couvre la période du 1er Mai au 1er Novembre 2026 avec un périmètre d'analyse limité aux 100 derniers posts publiés par réseau durant cette période.

Pour chaque canal retenu, l'évaluation de l'animation communautaire s'appuie sur la mesure combinée du taux d'engagement par post (réactions, commentaires, partages) et du taux de fréquence de publication, afin d'analyser à la fois l'impact du contenu et la constance de la présence de la marque.

- L'évaluation repose sur une répartition équitable de 33 % par canal social retenu.
- Règle de présence minimale : Tout canal qui ne présente pas un niveau de présence ou d'activité

suffisant ne sera pas retenu dans le calcul.

- Un minimum de présence active sur 3 (trois canaux) est obligatoire pour participer au palmarés.

5.3. Évaluation de l'Expérience Applicative Mobile

L'évaluation applicative s'appuie exclusivement sur la notation associée à la toute dernière version de l'application disponible sur l'App Store et Google Play, arrêtés à une date fixe unique entre le 1er et le 10 Décembre 2026.

5.4. Analyse Sémantique & Voix du Consommateur

Des moteurs d'analyse sémantique mesurent textuellement le feedback client en ligne autour de trois axes relationnels fondamentaux :

1. Le niveau de Confiance accordé à l'Application.
2. La charge des Émotions exprimées dans les commentaires.

ARTICLE 6 : PONDÉRATION ET CALCUL DE L'INDICE GLOBAL DXP

Les indicateurs issus de ces quatre dimensions sont normalisés et consolidés selon la grille de calcul pondérée ci-dessous pour établir le score final sur 100 points :

Dimension DXP	Pondération	Règles Spécifiques de Calcul
Performance Web	25 %	Score hybride Google Lighthouse (65% Mobile / 35% Desktop).
Réseaux Sociaux (3)	25 %	Période du 1er Mai au 1er Oct (max 100 posts). Pondération de 33% par canal actif.
Expérience Applicative	30 %	Notation de la toute dernière version App Store & Google Play arrêtée à la date pivot.
Analyse Sémantique	20 %	Indexation de la confiance, de la charge émotionnelle des usagers des applications mobiles.

ARTICLE 7 : PROCESSUS, CONTRÔLE DE QUALITÉ

7.1. Gratuité de participation

La participation au Baromètre et aux DCX Awards est entièrement gratuite (aucun frais d'inscription requis).

Les dossiers non finalisés ou abandonnés avant la date limite ne seront pas éligibles à l'évaluation.

7.2. Contrôle de conformité administrative

Toutes les candidatures soumises font l'objet d'un contrôle de qualité avant d'être transmises à l’évaluation. Ce contrôle vise à vérifier l'exhaustivité du dossier, la pertinence de la catégorie

sélectionnée, le format texte et le respect strict du règlement. Ce contrôle ne donne lieu à aucune notation ni classement.

7.3. Notification et réorientation de catégorie

Si un dossier ne valide pas le contrôle de qualité, le participant en sera notifié et aura la possibilité de corriger l'élément bloquant avant la date de clôture (dans la mesure du possible). Si une catégorie plus adaptée est identifiée par le comité, un changement de catégorie pourra être suggéré ; ce transfert nécessite l'accord explicite du candidat avant réattribution.

7.4. Tolérance de correction pour bonne foi

Le comité d'organisation se réserve le droit, à sa seule discrétion et au cas par cas, d'autoriser la correction d'une erreur matérielle sur un dossier soumis de bonne foi. Cette tolérance exceptionnelle vise uniquement à résoudre des problèmes techniques sur des candidatures déjà engagées et ne crée aucun droit à soumettre de nouvelles candidatures après la date de clôture.

ARTICLE 8 : FINALISTES, LAURÉATS ET DISTINCTIONS

8.1. Structure du palmarès par catégorie

Chaque catégorie d'évaluation donne lieu à la désignation de :

- Un (1) Vainqueur / Lauréat
- Un (1) Finaliste

8.2. Annonce des résultats

Les Vainqueurs ainsi que les organisations recevant une Mention Spéciale seront annoncés durant la cérémonie Officielle.

8.3. Embargo confidentiel préalable

Lorsque la logistique opérationnelle l'exige, les Vainqueurs peuvent être informés confidentiellement avant la cérémonie sous un régime strict d'embargo et d'accord de non-divulgation (NDA). Tout candidat notifié sous embargo s'interdit formellement de divulguer, publier ou faire allusion à son résultat avant l'annonce publique officielle. Le non-respect de cet embargo constitue un motif de déchéance immédiate du prix.

8.4. Mentions Spéciales

Les organisations recevant la distinction Mention Spéciale ne sont pas informées à l'avance et le découvrent lors de leur annonce pendant la cérémonie.

ARTICLE 9 : RESTITUTION DES RÉSULTATS ET DIAGNOSTIC INDIVIDUEL

Les entreprises désireuses d'obtenir leur résultat détaillé et leur rapport de diagnostic personnalisé peuvent en faire la demande officielle par courrier électronique à l'adresse cxawards@affinytix.com. Les rapports individuels de maturité digitale leur seront adressés à compter du 10 Février 2027.

ARTICLE 10 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET USAGE DES MARQUES

10.1. Droits de propriété d'Affinytix

Le site web officiel, les dénominations et logos **CX Awards**, **Fix the Future** et **Dcx Awards,** les noms des catégories, les contenus éditoriaux ainsi que l'ensemble des supports associés sont la propriété exclusive du cabinet **Affinytix** ou exploités sous licence. Aucune licence ni droit d'utilisation n'est accordé, sauf disposition expresse mentionnée à l'Article 11.

10.2. Restrictions d'utilisation

Il est strictement interdit d'utiliser les dénominations, logos, insignes ou badges des **CX Awards** ou des **DCX Awards** sans autorisation écrite préalable d'Affinytix ou en dehors du cadre explicitement défini pour les lauréats.

ARTICLE 11 : COMMUNICATION, BADGES OFFICIELS ET ASSETS DE MARQUE

11.1. Licence d'utilisation des kits médias

Les Finalistes, Vainqueurs et organisations distinguées **Meilleure Expérience Digitale 2027** bénéficient d'un droit d'exploitation non exclusif et non transférable des badges et visuels officiels. Ce droit s'applique exclusivement aux canaux suivants :

- **Sites web et plateformes propriétaires** (en-tête, pied de page, bannières d'accueil, pages produit) ;
- **Applications mobiles** (splash screens, pop-ups, badges in-app, fiches App Store / Play Store).
- **Emails** (signatures d'email d'entreprise, newsletters, emails transactionnels).
- **Réseaux sociaux** (posts d'annonce, bannières de couverture, stories).
- **WhatsApp & Messageries Instantanées** (profils d'entreprise WhatsApp Business, réponses automatisées, campagnes de relation client, canaux d'information et statuts).
- **Supports Physiques & Media Off-site :** Panneaux d'affichage publicitaire, signalétique en points de vente (PLV, vitrines, comptoirs) et habillage/marquage des véhicules mobiles de l'entreprise.
- **Audiovisuel & Mass Media :** Spots radio (mentions légales vocales et déclinaisons audio) et spots vidéo (diffusions TV, pré-roll digital, cinéma et vidéos corporate).

L'ensemble de ces usages est strictement subordonné à la signature préalable du contrat d'utilisation officiel et au paiement des droits d'usage des Kits Medias fixés à **48 000 DHS HT** pour une période de **12 mois flottants** à compter de la date de signature.

11.2. Règle d'exactitude de communication

Les badges et visuels officiels doivent être utilisés avec une stricte exactitude : mention explicite du statut exact (Finaliste, Vainqueur Mention Spéciale), de la catégorie précise et de l'année d'édition (2027). L'obtention d'une distinction ne doit en aucun cas être présentée comme une validation ou un endossement général par AFFINYTIX des produits ou services de l'entreprise.

11.3. Mentions pour les participants non primés

Les candidats n'ayant pas été désignés Finalistes, Vainqueurs ou *Highly Commended / n'ayant pas obtenu de Mention spéciale* sont autorisés à déclarer factuellement leur participation au Baromètre, mais ne peuvent en aucun cas faire usage des badges, visuels ou logos officiels.

11.4. Consentement à la publication

Par sa participation au baromètre, le candidat consent expressément à ce que le nom de son organisation, sa catégorie et son niveau de distinction soient publiés dans les annonces de finalistes et vainqueurs, les communiqués de presse, les espaces médias officiels et durant la Cérémonie.

ARTICLE 12 : DISCLAIMER DE RIGUEUR, AUDIT ET INDÉPENDANCE

Le cabinet Affinytix atteste de manière formelle qu'aucun sponsor, partenaire commercial ou entité tiers n'a interféré, révisé, influencé ou modifié de quelque manière que ce soit l'élaboration du baromètre, sa méthodologie ou ses résultats.

L'ensemble des calculs, algorithmes de pondération et jeux de données constituent l'Indice Global DXP 2026 par marque et fait l'objet d'un audit de vérification indépendant avant publication officielle, garantissant une valeur scientifique indiscutable au palmarès.

ARTICLE 13 : GARANTIES ET DÉCLARATIONS DU CANDIDAT

13.1. Engagements et garanties du candidat

Le candidat (l'organisation participante) garantit formellement que :

1. **Exactitude des données :** L'ensemble des informations fournies dans son dossier de candidature est exact, sincère et non trompeuses..
2. **Autorisations et consentements :** Il a obtenu l'ensemble des consentements et autorisations nécessaires auprès de ses clients, partenaires ou personnes physiques nommées/décrites dans le dossier, y compris pour l'utilisation de leur nom.
3. **Propriété intellectuelle et droits des tiers :** Le dossier soumis ne contrevient à aucun droit de propriété intellectuelle, obligation de confidentialité ou droit à la vie privée appartenant à des tiers.
4. **Habilitation du signataire :** La personne qui soumet la candidature est dûment habilitée à le faire et à accepter l'intégralité du présent Règlement au nom et pour le compte de l'organisation candidate.
5. **Conformité réglementaire :** Sa participation au Baromètre s'effectue dans le respect des lois applicables ainsi que de ses propres politiques et chartes internes.

13.2. Indemnisation et garantie d'éviction

Le candidat s'engage à indemniser et dégager de toute responsabilité le cabinet **Affinytix** de l'ensemble des dommages, pertes, coûts ou préjudices découlant d'un manquement ou d'une inexactitude touchant aux garanties énoncées au présent Article.

ARTICLE 14 : CONTACT ET DÉPÔT DES DOSSIERS

- **Portail web officiel** :https://www.affinytix.com/cxawards
- Page d’instruction: :https://www.affinytixcom/candidature
- Personne et Email de contact : Leila Kanouni cxawards@affinytix.com
- Organisateur : Affinytix — Division FIX THE FUTURE