

CHARTRE FONDATRICE

CERTIF Index

« Ce que le village savait déjà. »

Il y a eu un temps — pas si lointain, à l'échelle d'une civilisation — où la confiance ne se cherchait pas. Elle se savait.

Dans un village, on connaissait le boulanger avant même d'avoir goûté son pain. On savait qui tenait parole et qui ne la tenait pas, parce que la rumeur, lente et minutieuse, avait fait ce travail pour nous, des années durant. La réputation n'était pas un avis. C'était une mémoire collective, tissée par le temps et par la proximité.

Puis le monde a grandi. Les villages sont devenus des villes, les villes des marchés, les marchés un océan sans rivage où des millions d'inconnus se croisent chaque jour sans jamais avoir le temps de se connaître. Le mécanisme ancien — cette mémoire lente et fiable — s'est rompu. Il ne pouvait pas suivre l'échelle.

Nous avons alors inventé des substituts. Des étoiles, des notes, des commentaires. Une tentative sincère de recréer, artificiellement, ce que le village faisait sans y penser. Mais un substitut reste un substitut : il en a la forme, rarement la fiabilité.

C'est cette rupture que CERTIF Index vient réparer. Pas en revenant au village — c'est impossible. Mais en construisant, à l'échelle du monde moderne, ce que le village savait faire : distinguer, avec constance, ceux qui méritent la confiance de ceux qui ne font que la réclamer.

Un pacte, pas une promesse

Une charte n'est pas un texte qu'on lit. C'est un texte qu'on tient.

Voici donc, non pas ce que nous espérons, mais ce à quoi nous nous engageons — envers le consommateur, envers le professionnel, et envers nous-mêmes.

Au consommateur, nous jurons ceci :

Nous ne vous dirons jamais ce qu'il faut penser. Nous vous donnerons les moyens de le savoir. Ce que nous restituons n'est ni une opinion que nous partageons, ni une histoire que nous racontons — c'est une mesure, obtenue par ceux qui ont vécu l'expérience, organisée pour que vous n'ayez plus à deviner.

Au professionnel, nous jurons ceci :

Nous ne vous jugerons jamais sur votre capacité à séduire, à communiquer, à vous mettre en scène. Nous vous jugerons sur ce que vous faites, quand personne ne regarde plus que d'habitude. Si votre travail est constant, nous le rendrons visible. Si votre travail ne l'est pas, aucune campagne, aucun budget, aucun talent oratoire ne pourra l'acheter à votre place.

À nous-mêmes, nous jurons ceci :

Nous n'aurons de valeur que le jour où nous serons plus rigoureux avec nous-mêmes qu'avec quiconque d'autre. Le jour où nous assouplirons une règle pour un client important, nous cesserons d'être un repère pour devenir un outil de plus. Nous choisissons donc, dès l'origine, de nous interdire ce raccourci — même s'il coûte, même s'il ralentit, même si personne d'autre ne le voit.

Ce que nous refusons d'être

Nous ne sommes pas un tribunal : nous ne condamnons personne, nous constatons.

Nous ne sommes pas un mégaphone : nous n'amplifions pas la colère d'un jour, nous mesurons la constance dans le temps.

Nous ne sommes pas un miroir : nous ne renvoyons pas à chacun l'image qu'il voudrait de lui-même, mais celle que ses clients, ensemble, ont pu vérifier.

Nous ne sommes pas un guichet : rien ne s'y achète, rien ne s'y négocie. On y entre par choix. On y reste par preuve.

Ce que nous choisissons d'être

Un repère — au sens le plus ancien du mot : ce qui permet de se situer, quand tout le reste bouge.

Un repère ne crie pas plus fort que les autres signaux. Il n'a pas besoin de crier. Il est simplement là, stable, année après année, pendant que le bruit autour de lui continue de changer de forme sans jamais rien dire de solide.

C'est ce que nous voulons devenir : non pas la voix la plus forte du marché, mais celle à laquelle, un jour, plus personne ne pensera à demander si elle dit vrai — parce que la question, enfin, n'aura plus lieu d'être.

Ce que nous devons à ceux qui viendront après

Un fondement ne se juge pas à son premier jour. Il se juge à sa capacité à tenir, sans se déformer, longtemps après que ceux qui l'ont posé auront cessé d'y veiller personnellement.

Alors nous écrivons cette charte moins pour aujourd'hui que pour dans vingt ans — pour que celui qui dirigera CERTIF Index bien après nous retrouve, noir sur blanc, ce qui ne devra jamais changer : l'indépendance du jugement, l'impossibilité d'acheter la reconnaissance, l'égalité stricte entre le plus petit des artisans et la plus grande des enseignes.

Ce socle-là n'est pas négociable. Il est fondateur, au sens propre : ce sur quoi tout le reste peut être bâti, précisément parce que lui ne bougera pas.

...

CERTIF Index n'a pas la prétention de recréer le village.

Il a l'ambition, plus modeste et plus tenace, de lui redonner sa mémoire — à l'échelle d'un pays entier, un professionnel à la fois.