



# MÉTHODOLOGIE DE CALCUL CERTIF Index

---

Principes fondamentaux du calcul CERTIF Index

*Document public — opposable à l'ensemble des adhérents*

CERTIF Index — SASU

Version 1.0

Entrée en vigueur : 13 Mai 2026

# **PARTIE I — OBJET, FINALITÉ ET NATURE DU SCORE**

## **1. Objet et statut de la Méthodologie de calcul**

La présente Méthodologie de calcul a pour objet de formaliser les principes, mécanismes et règles de lecture du score qualité CERTIF Index.

Elle constitue le document de mise en œuvre méthodologique du Référentiel normatif du standard CERTIF Index, dont elle est indissociable.

Elle précise notamment le périmètre de ce qui est mesuré et de ce qui ne l'est pas, la logique de construction du score et de l'indice de confiance, les formulations officielles des critères d'évaluation et les questions associées, les règles de temporalité et de calcul, les conditions de validité d'une évaluation, les seuils d'activation et de maintien du badge dynamique, les conditions d'éligibilité au label annuel et les principes d'interprétation du signal.

La présente Méthodologie constitue un document public, opposable à l'ensemble des professionnels adhérents au standard CERTIF Index.

Elle est mentionnée dans le contrat d'adhésion à ce titre.

Elle poursuit comme objectif principal de rendre le calcul du score qualité intelligible, cohérent et méthodologiquement défendable, tout en préservant la confidentialité légitime des mécanismes techniques internes de robustesse et d'intégrité du système.

## **2. Finalité du score qualité CERTIF Index**

Le score qualité CERTIF Index vise à produire une lecture structurée d'un niveau de qualité observée au travers de plusieurs fonctions complémentaires.

### **Rendre la qualité plus lisible**

Le standard cherche à transformer une pluralité d'expériences observées en un signal synthétique, compréhensible et immédiatement interprétable par le consommateur.

### **Permettre une lecture contextualisée et comparable**

Le score permet une lecture rapide et homogène d'un niveau de qualité observée entre différents professionnels.

Cette comparabilité est inhérente à la nature d'un indicateur commun et en constitue une fonctionnalité utile pour le consommateur.

Le standard considère toutefois que le score ne constitue pas un classement absolu. Il constitue une lecture contextualisée du niveau observé, qui doit toujours être interprétée à la lumière du volume d'évaluations, de la temporalité et du secteur d'activité concerné.

### **Favoriser la transparence et l'amélioration continue**

Le score constitue un outil de visibilité de la qualité observée, vérifiable par le consommateur sur la page publique CERTIF Index de chaque professionnel.

Cette visibilité favorise une dynamique d'amélioration continue, soutenue par le dispositif d'accompagnement disponible dans le dashboard professionnel CERTIF Index.

## **3. Nature et portée du score**

Le score qualité CERTIF Index constitue un indicateur structuré de qualité observée.

Il repose sur des évaluations structurées, un référentiel commun, une temporalité définie et des règles méthodologiques homogènes appliquées de manière identique à l'ensemble des profils.

Le score ne constitue pas une mesure absolue de compétence, une garantie universelle de satisfaction, une promesse de résultat futur, une vérité incontestable, une notation émotionnelle ou subjective, ni un indice de popularité ou de notoriété.

Il constitue une lecture méthodologiquement encadrée d'une qualité observée.

Un score faible constitue une information de lecture et non une sanction.

Cette doctrine est non négociable et s'impose à l'ensemble des acteurs du standard.

## **PARTIE II — GRILLE D'ÉVALUATION : CRITÈRES, QUESTIONS ET PONDERATIONS**

### **4. Architecture générale de la grille d'évaluation**

La grille d'évaluation CERTIF Index repose sur cinq critères d'évaluation structurés.

Quatre critères constituent un socle commun universel, obligatoire et identique pour l'ensemble des professionnels adhérents.

Un cinquième critère, dit critère variable métier, est affecté automatiquement selon le secteur d'activité déclaré par le professionnel lors de son adhésion.

Cette architecture vise à préserver à la fois la cohérence méthodologique interprofessionnelle et la pertinence sectorielle du signal produit.

Aucun professionnel ne peut modifier ses critères d'évaluation, demander une pondération spécifique ou adapter la grille à sa convenance.

Cette stabilité constitue une condition essentielle de comparabilité, d'équité et de robustesse méthodologique du standard.

### **5. Les quatre critères du socle commun**

Les quatre critères du socle commun sont universels et s'appliquent à l'ensemble des professionnels adhérents, indépendamment de leur secteur d'activité. Ils répondent aux attentes fondamentales et transversales des consommateurs face à tout professionnel de service.

#### **5.1 — Clarté et transparence — Pondération : 10 %**

Ce critère mesure la capacité du professionnel à communiquer avec clarté et honnêteté. Il vise à apprécier la compréhensibilité de l'offre, la clarté des explications, la lisibilité des conditions et la qualité d'information perçue par le client.

*Question officielle : « Ce professionnel a-t-il été clair et transparent avec vous ? »*

#### **5.2 — Respect des engagements — Pondération : 25 %**

Ce critère mesure la cohérence entre ce qui a été annoncé, promis ou présenté et ce qui a été effectivement délivré. Il constitue la dimension centrale du modèle CERTIF Index.

Il existe en deux variantes selon la nature de l'activité professionnelle, affectées automatiquement selon le secteur déclaré.

Variante A — Professions à engagement préalable (devis, contrat, promesse explicite) :

*Question officielle : « La prestation était-elle conforme à ce qui avait été annoncé et aux engagements pris ? »*

Variante B — Professions à transaction ou expérience directe (e-commerce, restauration, commerce de proximité, santé) :

*Question officielle : « Le produit reçu ou l'expérience vécue étaient-ils conformes à ce qui vous avait été présenté ? »*

La pondération est identique (25 %) quelle que soit la variante appliquée.

La variante ne modifie que la formulation de la question, pas le poids du critère dans le calcul.

#### **5.3 — Intégrité tarifaire — Pondération : 25 %**

Ce critère mesure l'honnêteté et la transparence du professionnel sur les aspects tarifaires, qu'il y ait eu ou non une transaction finalisée.

Il est formulé de manière universelle pour couvrir aussi bien les prestations à prix fixe, les devis avec évolution justifiée, que les relations sans prix préalablement formalisé.

*Question officielle : « Les conditions tarifaires ont-elles été abordées avec clarté et honnêteté par ce professionnel ? »*

#### **5.4 — Qualité relationnelle — Pondération : 20 %**

Ce critère mesure la qualité de la relation humaine observée tout au long de la prestation, y compris dans la gestion des imprévus éventuels.

Il vise à apprécier l'écoute, la disponibilité, le respect et la réactivité du professionnel, indépendamment de la durée ou de la nature de la relation.

*Question officielle : « La relation avec ce professionnel a-t-elle été satisfaisante en termes d'écoute, de disponibilité et de respect, y compris en cas d'imprévu ? »*

### **6. Le critère variable métier — Pondération : 20 %**

Le critère variable métier constitue le cinquième critère de la grille d'évaluation.

Il est affecté automatiquement par le système en fonction du secteur d'activité déclaré par le professionnel lors de son adhésion.

Son affectation est non discrétionnaire, homogène et documentée. Elle ne peut faire l'objet d'aucune modification à la demande d'un professionnel.

Le critère variable métier est issu de cinq familles officielles définies par le standard CERTIF Index.

Ces familles et leurs questions officielles sont les suivantes.

#### **Critère A — Respect des délais**

Applicable notamment aux artisans, BTP, logistique, livraison et services nécessitant un calendrier opérationnel.

*Question officielle : « Les délais annoncés ont-ils été respectés ou, en cas d'imprévu, clairement communiqués et gérés avec sérieux ? »*

#### **Critère B — Efficacité de la mission**

Applicable notamment à l'immobilier, au conseil, à l'expertise, à l'accompagnement, au numérique, à la formation, au droit, à la finance et à la comptabilité.

*Question officielle : « Ce professionnel a-t-il été efficace dans la réalisation de sa mission ? »*

#### **Critère C — Qualité de l'expérience vécue**

Applicable notamment à la restauration, à l'hôtellerie, aux métiers d'accueil et à l'événementiel.

*Question officielle : « Ce professionnel vous a-t-il offert une expérience de qualité ? »*

#### **Critère D — Qualité de la prise en charge**

Applicable notamment au bien-être, à l'esthétique, aux services à la personne et aux services à domicile.

*Question officielle : « Ce professionnel a-t-il assuré une prise en charge et un accompagnement de qualité ? »*

#### **Critère E — Fiabilité du diagnostic et de l'intervention**

Applicable notamment à l'automobile, à la mécanique, à la réparation, à la maintenance et aux métiers à diagnostic technique.

*Question officielle : « Ce professionnel a-t-il correctement identifié le problème et apporté une réponse adaptée ? »*

### **7. Tableau d'affectation des critères variables par secteur**

Le tableau suivant définit l'affectation automatique du critère variable pour chacun des quatorze secteurs d'activité disponibles dans le système CERTIF Index, ainsi que pour les professionnels ayant sélectionné la mention « Je ne trouve pas mon activité ».

Secteur	Critère variable	Question officielle affichée
<b>Immobilier</b>	B — Efficacité de la mission	Le professionnel a-t-il été efficace dans la réalisation de sa mission ?
<b>Conseil / Expertise / Accompagnement</b>	B — Efficacité de la mission	Le professionnel a-t-il été efficace dans la réalisation de sa mission ?
<b>Numérique / Technologie</b>	B — Efficacité de la mission	Le professionnel a-t-il été efficace dans la réalisation de sa mission ?
<b>BTP / Artisans / Bâtiment</b>	A — Respect des délais	Les délais annoncés ont-ils été respectés ou, en cas d'imprévu, clairement communiqués et gérés avec sérieux ?
<b>Santé / Bien-être / Esthétique</b>	D — Qualité de la prise en charge	Ce professionnel a-t-il assuré une prise en charge et un accompagnement de qualité ?
<b>Formation &amp; Éducation</b>	B — Efficacité de la mission	Le professionnel a-t-il été efficace dans la réalisation de sa mission ?
<b>Hôtellerie / Restauration</b>	C — Qualité de l'expérience vécue	Ce professionnel vous a-t-il offert une expérience de qualité ?
<b>Services à domicile</b>	D — Qualité de la prise en charge	Ce professionnel a-t-il assuré une prise en charge et un accompagnement de qualité ?
<b>Droit / Finance / Comptabilité</b>	B — Efficacité de la mission	Le professionnel a-t-il été efficace dans la réalisation de sa mission ?
<b>Commerce / Distribution</b>	Selon nature d'activité*	Selon nature d'activité*
<b>Transport / Mobilité</b>	A — Respect des délais	Les délais annoncés ont-ils été respectés ou, en cas d'imprévu, clairement communiqués et gérés avec sérieux ?
<b>Évènementiel</b>	C — Qualité de l'expérience vécue	Ce professionnel vous a-t-il offert une expérience de qualité ?
<b>Dépannage / Réparation</b>	E — Fiabilité du diagnostic	Ce professionnel a-t-il correctement identifié le problème et apporté une réponse adaptée ?
<b>Garage automobile / Mécanique</b>	E — Fiabilité du diagnostic	Ce professionnel a-t-il correctement identifié le problème et apporté une réponse adaptée ?
<b>Je ne trouve pas mon activité</b>	Selon nature d'activité*	Selon nature d'activité*

\* Pour les secteurs Commerce / Distribution et Je ne trouve pas mon activité, le critère variable est déterminé par la nature d'activité réelle déclarée par le professionnel lors de son adhésion, selon le tableau de mapping défini à l'article 8.

## 8. Mapping de la question complémentaire obligatoire

Lorsqu'un professionnel sélectionne le secteur Commerce / Distribution ou la mention Je ne trouve pas mon activité, une question complémentaire lui est posée lors de la création de son profil : « Quelle est la nature principale de votre activité ? ».

La réponse à cette question détermine automatiquement le critère variable affecté selon le tableau suivant.

Nature d'activité réelle déclarée	Critère variable affecté
Mission / conseil / accompagnement	<b>B — Efficacité de la mission</b>
Prestation avec délai annoncé	<b>A — Respect des délais</b>
Expérience client / accueil / service / lieu	<b>C — Qualité de l'expérience vécue</b>
Prise en charge / accompagnement humain	<b>D — Qualité de la prise en charge</b>
Diagnostic / intervention technique	<b>E — Fiabilité du diagnostic</b>

## 9. Échelle officielle de réponse

Chaque critère est évalué selon une échelle ordinale structurée à quatre niveaux de réponse, identique pour l'ensemble des critères. Cette échelle vise à limiter les réponses neutres, à favoriser une prise de position explicite de l'évaluateur et à préserver la comparabilité des évaluations.

Valeur	Niveau de réponse
1	Non conforme
2	Partiellement conforme
3	Satisfaisant
4	Très satisfaisant

L'absence de note médiane est un choix méthodologique délibéré.

Elle impose à l'évaluateur une prise de position réelle sur chaque dimension évaluée, renforçant ainsi la fiabilité et la lisibilité du signal produit.

## 10. Pondérations officielles

Le modèle de calcul CERTIF Index applique une pondération différenciée et fixe des critères.

Ces pondérations reflètent l'importance relative de chaque dimension dans la perception globale d'une qualité professionnelle.

Elles sont identiques pour l'ensemble des profils et ne peuvent faire l'objet d'aucune modification discrétionnaire ou différenciée.

Critère d'évaluation	Pondération officielle
Respect des engagements / Conformité de la prestation	25 %
Intégrité tarifaire	25 %
Qualité relationnelle	20 %
Critère variable métier	20 %
Transparence et clarté des informations	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

## **PARTIE III — CONDITIONS DE VALIDITÉ D'UNE ÉVALUATION**

### **11. Principe de validité conditionnelle**

Une évaluation CERTIF Index n'est intégrée au calcul des indicateurs que si elle satisfait à l'ensemble des conditions de validité définies par le standard.

L'absence d'un seul élément requis entraîne le blocage technique de l'évaluation et son exclusion du calcul. Cette règle est absolue et non susceptible d'exception.

### **12. Conditions cumulatives de validité**

Pour être reconnue comme valide et intégrée au calcul, une évaluation doit obligatoirement comporter les éléments suivants, tous présents simultanément :

- une réponse à chacun des cinq critères d'évaluation sur l'échelle 1 à 4 — aucun critère ne peut rester sans réponse
- une réponse à la question de recommandation — Oui ou Non — sans exception
- la case d'attestation cochée : « J'atteste avoir réellement eu recours aux services de ce professionnel »
- la case d'acceptation cochée : « J'accepte les conditions générales d'utilisation »
- l'adresse email de l'évaluateur renseignée, aux fins de traçabilité et de détection des doublons

*L'absence de l'un quelconque de ces cinq éléments bloque techniquement la soumission de l'évaluation. Celle-ci ne peut pas être transmise, enregistrée ni intégrée au calcul. Cette règle protège l'intégrité méthodologique du standard et la fiabilité du signal produit.*

### **13. Portée de la déclaration de l'évaluateur**

En cochant la case d'attestation, l'évaluateur reconnaît expressément avoir réellement eu recours aux services du professionnel évalué. Cette déclaration engage sa responsabilité personnelle.

Elle constitue le fondement de l'authenticité de l'évaluation dans le système CERTIF Index.

En renseignant son adresse email, l'évaluateur consent à ce que celle-ci soit utilisée par CERTIF Index à des fins de contrôle anti-fraude, de détection des doublons et de gestion des contestations éventuelles. Cette donnée n'est pas publiée et est traitée conformément à la Politique RGPD de CERTIF Index.

### **14. Clause d'activation rétroactive des invitations**

À compter de sa date d'adhésion, le professionnel peut inviter ses clients antérieurs à soumettre une évaluation via le système d'invitation officiel CERTIF Index, dans la limite d'une fenêtre rétroactive maximale de douze (12) mois précédant la date d'adhésion.

Pour être valablement prise en compte, une évaluation issue d'une invitation rétroactive doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- l'invitation est transmise exclusivement via le système d'invitation officiel CERTIF Index
- la relation professionnelle réelle a eu lieu dans la fenêtre des 12 mois précédant la date d'adhésion
- l'évaluateur satisfait à l'ensemble des conditions de validité définies à l'article 12
- un même client ne peut recevoir qu'une seule invitation par professionnel
- l'évaluateur n'appartient pas aux catégories exclues par la Politique anti-fraude CERTIF Index

Les évaluations issues d'invitations rétroactives valides sont traitées de manière identique aux évaluations courantes dans le calcul du score qualité et de l'indice de confiance.

## PARTIE IV — CALCUL DU SCORE QUALITÉ

### 15. Principe de calcul d'une évaluation individuelle

Pour chaque évaluation validée, les réponses obtenues sur les cinq critères sont pondérées selon les coefficients officiels définis à l'article 10.

Le score pondéré brut est exprimé sur une base de cent (100). Il est ensuite converti en score public par division par dix, produisant un indicateur exprimé sur dix (10).

$$\text{Score public} = \text{Score pondéré brut} / 10$$

Cette logique de calcul est fixe, homogène et appliquée de manière identique à l'ensemble des évaluations validées, sans pondération supplémentaire liée au type d'invitation ou au profil de l'évaluateur.

### 16. Calcul du score annuel

Le score annuel, servant de base au calcul d'éligibilité au label annuel CERTIF Index, est la moyenne arithmétique de l'ensemble des scores individuels issus des évaluations validées enregistrées sur la période annuelle d'observation, du 1er janvier au 31 décembre inclus.

$$\text{Score annuel} = \text{Somme des scores individuels} / \text{Nombre total d'évaluations validées sur la période}$$

Chaque évaluation validée contribue de manière identique à la moyenne annuelle, indépendamment de sa date d'enregistrement au cours de l'année civile.

### 17. Mécanisme de stabilisation statistique

Pour les profils disposant d'un volume d'évaluations inférieur au seuil de robustesse défini dans les spécifications techniques internes, l'algorithme applique un mécanisme de stabilisation.

Ce mécanisme est fixe, homogène, non discrétionnaire et documenté. Il rapproche temporairement le score de la moyenne de référence du système pour limiter les lectures statistiquement fragiles résultant d'un nombre d'observations insuffisant.

Il devient progressivement négligeable à mesure que le volume d'évaluations croît.

Le principe de ce mécanisme est public. Ses paramètres techniques précis sont protégés au titre de l'intégrité méthodologique du standard, conformément à la doctrine de transparence différenciée définie dans le Référentiel normatif CERTIF Index.

## PARTIE V — L'INDICE DE CONFIANCE CERTIF INDEX

### 18. Nature et fonction de l'indice de confiance

L'indice de confiance CERTIF Index constitue un second indicateur public, distinct et indépendant du score qualité.

Il ne modifie pas le score qualité et n'entre pas dans son calcul.

Il produit une seconde lecture complémentaire du professionnel : non plus une mesure de la qualité observée de la prestation, mais une mesure de la fiabilité globale perçue et de la confiance que les clients réels sont prêts à accorder au professionnel.

Un professionnel peut présenter un niveau de qualité élevé tout en bénéficiant d'un indice de confiance plus modéré, ou inversement.

Ces deux lectures sont complémentaires et non substituables. Elles offrent au consommateur une vision plus nuancée et plus complète du professionnel évalué.

### 19. Question génératrice de l'indice de confiance

L'indice de confiance est produit par une question unique, posée à chaque évaluateur à l'issue de la grille d'évaluation structurée.

Cette question est distincte des cinq critères du score qualité et n'entre pas dans son calcul.

*Question officielle : « Recommanderiez-vous ce professionnel à votre entourage ? »*

La réponse est binaire : Oui ou Non.

Cette question est obligatoire. En l'absence de réponse, l'évaluation est bloquée et ne peut être validée, conformément aux conditions définies à l'article 12.

## 20. Calcul de l'indice de confiance

L'indice de confiance est exprimé en pourcentage.

Son calcul est brut, sans pondération d'aucune nature. Il correspond au rapport entre le nombre de réponses « Oui » et le nombre total d'évaluations validées prises en compte dans la période de calcul applicable.

$$\text{Indice de confiance} = (\text{Nombre de réponses « Oui »} / \text{Nombre total d'évaluations validées}) \times 100$$

Les règles de temporalité applicables à l'indice de confiance sont identiques à celles applicables au score qualité — temporalité dynamique de 90 jours glissants pour le badge dynamique, temporalité annuelle civile pour la lecture du label.

## 21. Portée et limites de l'indice de confiance

L'indice de confiance constitue un signal de lecture complémentaire au score qualité.

Il ne saurait être interprété isolément ni se substituer au score qualité dans l'appréciation du niveau de prestation.

Il ne constitue pas une garantie de satisfaction future, une mesure de compétence technique, une recommandation commerciale de CERTIF Index ou une certification d'aucune nature.

## PARTIE VI — TEMPORALITÉS OFFICIELLES DU SYSTÈME

### 22. Double temporalité complémentaire

Le système CERTIF Index repose sur deux temporalités d'observation distinctes et complémentaires, qui ne doivent jamais être confondues. Chacune poursuit une finalité propre et produit un signal différent.

- La temporalité dynamique de 90 jours glissants — servant de base au badge dynamique, actualisée quotidiennement
- La temporalité annuelle civile (1er janvier au 31 décembre) — servant exclusivement de base au calcul d'éligibilité au label annuel CERTIF Index

### 23. Temporalité dynamique de 90 jours glissants

La temporalité dynamique constitue la lecture courte et actualisée du niveau observé.

Le calcul repose sur les évaluations validées enregistrées au cours des quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants. Cette période évolue quotidiennement.

Chaque nouvelle évaluation intégrée peut influencer la lecture dynamique.

À l'inverse, les évaluations sortant de la fenêtre des 90 jours cessent progressivement d'être intégrées au calcul dynamique.

Cette temporalité vise à refléter la réalité récente du niveau observé tout en maintenant une stabilité suffisante du signal. Elle ne se substitue jamais à la temporalité annuelle pour les questions de reconnaissance.

### 24. Temporalité annuelle civile

La temporalité annuelle civile constitue la lecture longue du niveau observé.

Elle sert exclusivement à l'attribution du label annuel CERTIF Index et couvre la période du 1er janvier au 31 décembre inclus.

Elle vise à mesurer une constance de qualité observée dans le temps.

Un niveau ponctuel élevé ne suffit pas à justifier une reconnaissance annuelle — c'est la stabilité sur la durée qui est mesurée.

## PARTIE VII — SEUILS D'ACTIVATION ET DE MAINTIEN DU BADGE DYNAMIQUE

### 25. Seuil minimal d'activation — 15 évaluations validées

L'adhésion au standard CERTIF Index ne confère pas automatiquement un badge dynamique actif.

Le badge dynamique n'existe pas avant l'atteinte du seuil minimal de quinze (15) évaluations validées.

Avant ce seuil, le professionnel dispose d'une page publique active et peut continuer à collecter des évaluations, mais le badge dynamique n'est pas activé.

Ce seuil repose sur deux fondements complémentaires : la représentativité minimale d'un signal de confiance — en deçà de 15 évaluations, un indicateur agrégé ne présente pas une robustesse statistique suffisante — et l'équité intersectorielle, le seuil ayant été défini pour être accessible à l'ensemble des secteurs représentés dans le standard.

*Avant le seuil de 15 évaluations validées, la mention « Indice en construction » s'affiche sur la page publique du professionnel. Le badge dynamique n'existe pas à ce stade — il ne s'affiche pas et n'est pas disponible au téléchargement.*

### 26. Seuil de maintien du badge dynamique — 3 évaluations sur 90 jours

Le maintien du badge dynamique actif suppose un minimum de trois (3) évaluations nouvelles et validées sur les quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants.

En dessous de ce seuil, le badge est automatiquement suspendu.

Cette condition a pour unique finalité de garantir au consommateur un signal crédible, fiable et suffisamment actualisé.

Un badge dynamique fondé sur un volume d'observations récentes insuffisant ne constituerait plus un repère de confiance représentatif du niveau actuel du professionnel.

La suspension pour activité d'évaluation insuffisante ne constitue pas une sanction.

Le professionnel demeure visible sur sa page publique, continue de pouvoir recueillir des évaluations et conserve l'accès au dispositif CERTIF Index. Le badge est automatiquement réactivé dès que le seuil est de nouveau atteint.

## **27. Un score faible ne désactive pas le badge**

Un niveau de score qualité faible ne constitue pas une cause de désactivation ou de suspension du badge dynamique.

CERTIF Index applique une doctrine de non-punitivité absolue sur ce point : le badge reste actif et reflète le niveau observé, quelle que soit sa valeur.

La transparence du signal constitue en elle-même l'information utile pour le consommateur. Ce principe est non négociable.

**Le badge dynamique affiché avec un score faible est déjà, en lui-même, un signal d'information pour le consommateur. CERTIF Index ne punit pas la qualité observée. Il la rend visible.**

## PARTIE VIII — LABEL ANNUEL CERTIF INDEX

### 28. Finalité et nature du label annuel

Le label annuel CERTIF Index constitue une reconnaissance méthodologique distincte du badge dynamique. Il reconnaît une qualité observée suffisamment constante sur une année civile complète.

Il ne correspond pas à l'adhésion au standard et ne peut pas être confondu avec le badge dynamique. L'obtention antérieure d'un label ne crée aucun droit acquis à son renouvellement futur.

### 29. Règles d'éligibilité temporelle

Toutes les adhésions sont alignées sur l'année civile dès la première année.

L'adhésion court jusqu'au 31 décembre de l'année civile applicable, quelle que soit la date d'entrée dans le standard.

À partir de la deuxième année, le renouvellement s'effectue au 1er janvier pour une année civile complète.

**29.1 Adhésion entre le 1er janvier et le 30 juin inclus** : l'adhésion court jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Le professionnel est éligible au label de l'année civile en cours.

**29.2 Adhésion entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus** : l'adhésion court jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivante. Le professionnel est éligible au label de l'année civile suivante.

Le tarif plein s'applique dans les deux cas.

Le score annuel servant de base au calcul d'éligibilité au label est la moyenne arithmétique de l'ensemble des évaluations validées enregistrées sur la période annuelle d'observation applicable, du 1er janvier au 31 décembre inclus.

### 30. Conditions cumulatives d'éligibilité au label

L'attribution du label annuel CERTIF Index est conditionnée au respect simultané des exigences suivantes :

- atteinte du seuil minimal de quinze (15) évaluations validées sur la période annuelle
- respect des règles d'éligibilité temporelle définies à l'article 29
- atteinte des seuils de score définis à l'article 31
- absence de retrait prononcé pour atteinte à l'intégrité du standard au cours de la période
- respect du cadre du standard CERTIF Index dans son intégralité

### 31. Seuils d'attribution du label annuel

Le label annuel CERTIF Index est attribué selon les seuils suivants, appliqués au score annuel calculé conformément à l'article 16 :

- Score annuel compris entre 8,0 et 8,9 sur 10 : attribution du label annuel CERTIF Index — qualité observée jugée suffisamment constante et élevée
- Score annuel égal ou supérieur à 9,0 sur 10 : attribution du label annuel CERTIF Index avec Mention Excellence — niveau particulièrement élevé de constance qualitative observée

Ces seuils sont publics et opposables à tout adhérent. Ils constituent des conditions objectives d'attribution, non susceptibles de dérogation individuelle.

### 32. Absence de label et continuité du badge

Lorsqu'un professionnel n'atteint pas les seuils d'éligibilité au label annuel, cette situation n'emporte aucune conséquence punitive.

Le professionnel conserve son badge dynamique actif, peut continuer à recueillir des évaluations et reste pleinement intégré au dispositif CERTIF Index.

L'absence de label ne constitue pas une exclusion. Elle traduit uniquement l'absence d'atteinte du niveau méthodologique requis sur la période annuelle concernée.

## **PARTIE IX — ROBUSTESSE MÉTHODOLOGIQUE ET GOUVERNANCE DU CALCUL**

### **33. Principe général de robustesse**

Le système CERTIF Index intègre des mécanismes internes de robustesse destinés à garantir la cohérence, la fiabilité et l'intégrité du signal produit.

Ces mécanismes opèrent en continu, de manière automatisée et homogène pour l'ensemble des profils.

Ils ne constituent pas des mécanismes de sanction — ils constituent des mécanismes de protection de la crédibilité du standard.

### **34. Doctrine de transparence différenciée**

CERTIF Index distingue deux niveaux de transparence.

Les principes de calcul, les critères, les pondérations, les seuils et les règles d'attribution sont publics et opposables.

Certains mécanismes techniques internes de robustesse et de détection d'anomalies ne sont pas rendus publics dans leur détail, afin de préserver l'efficacité du système et de prévenir les comportements de contournement. Cette réserve poursuit une logique de protection de l'intégrité et non d'opacité.

En cas de contestation judiciaire portant sur le calcul du score d'un profil spécifique, CERTIF Index s'engage à permettre l'accès d'un expert judiciaire désigné aux données de calcul dudit profil, sous couvert d'une ordonnance de confidentialité, dans les conditions définies par le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index.

### **35. Principe de non-arbitraire**

Aucun mécanisme interne ne poursuit une logique de modification discrétionnaire ou personnalisée du niveau observé d'un professionnel.

Aucun calcul ne peut être influencé par la valeur économique d'un compte, la notoriété d'un professionnel ou une décision non documentée.

Toute règle produisant un effet sur le score doit être prédéfinie, documentée et appliquée de manière homogène à l'ensemble des profils.

## **PARTIE X — DOCTRINE D'INTERPRÉTATION DU SCORE**

### **36. Principes fondamentaux d'interprétation**

Le score CERTIF Index doit toujours être interprété à la lumière de son contexte méthodologique.

Il ne constitue jamais une vérité absolue, une garantie universelle, une sanction ou une promesse certaine de résultat futur.

Les principes fondamentaux d'interprétation sont les suivants.

- Principe de qualité observée : le standard mesure une qualité observée et non une réputation supposée
- Principe de contextualisation : un score doit toujours être interprété à la lumière du volume d'évaluations, de la temporalité et du secteur concerné
- Principe de non-punition : la qualité observée n'est jamais sanctionnée — le score est un signal de lecture
- Principe d'amélioration continue : la qualité peut évoluer dans le temps — le système permet une progression observable
- Principe de robustesse méthodologique : un signal crédible suppose des mécanismes raisonnables de cohérence et de stabilité
- Principe de prudence interprétative : le score constitue un outil d'aide à la lecture — il ne remplace jamais le discernement du consommateur
- Principe de transparence différenciée : les règles sont publiques, certains mécanismes techniques sont protégés
- Principe d'auditabilité contradictoire : le calcul est vérifiable en cas de contestation judiciaire

### **37. Lecture d'un score élevé**

Un score élevé traduit une qualité observée jugée forte et suffisamment cohérente au regard du référentiel CERTIF Index sur la période considérée.

Il ne signifie pas perfection absolue et n'exclut jamais la possibilité d'expériences individuelles divergentes. Un score élevé constitue un indicateur favorable de lecture, non une garantie universelle.

### **38. Lecture d'un score faible**

Un score faible ne signifie pas qu'un professionnel est intrinsèquement non qualitatif. Il traduit un niveau observé insuffisamment satisfaisant au regard du référentiel applicable durant la période observée.

Il ne constitue ni une condamnation définitive, ni une impossibilité d'évolution.

La temporalité dynamique du système permet une amélioration progressive. CERTIF Index considère que la qualité professionnelle peut évoluer dans le temps.

### **39. Clause générale d'interprétation**

L'ensemble de la présente Méthodologie doit être interprété comme un corpus cohérent, structuré et interdépendant.

Aucune disposition ne saurait être interprétée de manière isolée, contradictoire ou contraire à l'esprit du standard.

En cas de silence méthodologique, d'ambiguïté ou de situation non explicitement prévue, l'interprétation retenue doit demeurer compatible avec les principes fondateurs du standard CERTIF Index, les exigences de cohérence méthodologique et les principes de contextualisation, de stabilité et de non-punition.

## **PARTIE XI — DISPOSITIONS FINALES**

### **40. Articulation avec le corpus CERTIF Index**

La présente Méthodologie s'articule avec les documents suivants du corpus CERTIF Index, auxquels elle est subordonnée sur le plan normatif : le Référentiel normatif CERTIF Index, la Méthodologie officielle CERTIF Index et le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

#### **41. Versioning et entrée en vigueur**

La présente version 1.0 entre en vigueur à la date portée en page de couverture et se substitue à toute version antérieure.

Elle est numérotée, datée et archivée.

Les versions antérieures sont conservées pour assurer la traçabilité du standard. Toute évolution substantielle fait l'objet d'une nouvelle version publiée avec préavis.

**CERTIF Index ne demande pas au consommateur de croire.**

**Il lui permet de mieux lire et mieux comprendre la qualité de service d'un professionnel.**

**Ne nous croyez pas. Vérifiez.**