



MÉTHODOLOGIE OFFICIELLE

CERTIF Index

Cadre méthodologique officiel du dispositif

Document officiel du corpus CERTIF Index

Version 1.0 — mai 2026
Entrée en vigueur : 13 mai 2026

PARTIE I — PRÉAMBULE, STATUT ET FINALITÉS DU DISPOSITIF

1. Préambule général

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées.

Il établit un cadre méthodologique propriétaire permettant de mesurer et de structurer la satisfaction client relative à la qualité des produits et services professionnels, de protéger l'authenticité de son expression et d'en organiser la reconnaissance publique par l'attribution d'un label de satisfaction client.

Le système repose sur trois principes indissociables :

Structurer l'évaluation de la satisfaction client, en protéger l'authenticité et permettre aux professionnels d'en faire un support de confiance.

CERTIF Index ne constitue pas une plateforme d'avis classique, un système d'opinion, un dispositif de publication de commentaires ni un organisme de certification.

Son fonctionnement exclut toute expression textuelle subjective et toute publication d'avis non encadré.

L'évaluation de la satisfaction client est recueillie à travers une grille commune, fondée sur des critères prédéfinis et comparables.

Chaque évaluation est soumise à un ensemble de mécanismes de contrôle et de vérification prévus par le dispositif afin d'en vérifier la provenance, d'identifier les doublons, de détecter et écarter les comportements anormaux et de prévenir les tentatives de manipulation.

Afin de renforcer l'intégrité de l'information restituée au public, les évaluations sont soumises aux mécanismes d'identification, d'authentification, de contrôle et de vérification prévus par le dispositif. Lorsqu'un Compte Évaluateur est utilisé ou requis, les évaluations correspondantes lui sont rattachées afin d'en assurer la traçabilité et de renforcer la fiabilité de l'identification de leur auteur.

La création d'un Compte Évaluateur devient obligatoire à compter de la quatrième évaluation afin de pouvoir continuer à participer au dispositif.

Les conditions de création, de vérification et d'utilisation de ce compte sont définies en détail dans le Règlement du Compte Évaluateur.

CERTIF Index établit donc un cadre méthodologique propriétaire permettant à la fois de structurer l'évaluation de la satisfaction client depuis des critères définis, communs, encadrés et comparables, d'en proposer une lecture simplifiée aux consommateurs et de protéger l'authenticité des évaluations par une organisation de vérifications multiples.

CERTIF Index ambitionne de répondre à trois difficultés contemporaines majeures qui affectent de plus en plus profondément la confiance des consommateurs et fragilisent la qualité des relations commerciales :

- la perte de crédibilité des signaux de confiance actuels face à la manipulation de l'information et à l'altération de son intégrité,
- le manque de clarté d'une information devenue à la fois saturée, hétérogène, subjective et souvent contradictoire
- la difficulté croissante de distinguer une satisfaction réellement exprimée d'une satisfaction artificiellement fabriquée.

Dans un environnement saturé d'avis, de notations fragmentées, de commentaires émotionnels, de recommandations informelles et de signaux difficilement vérifiables, CERTIF Index entend instaurer un repère structuré, fiable et simple dans sa lecture et dans son interprétation.

Le dispositif n'a pas vocation à remplacer l'expérience personnelle du consommateur ni à se substituer à son jugement individuel.

Il a vocation à proposer une lecture mieux organisée, fondée sur des évaluations vérifiées, un référentiel constant, une méthode commune et un dispositif lui-même vérifiable.

CERTIF Index souhaite proposer aux professionnels, à leurs clients et à tous les consommateurs un cadre de confiance commun pour évaluer, consulter et valoriser la satisfaction client.

2. Statut du dispositif CERTIF Index

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées, administré par la société CERTIF Index, immatriculée au registre du commerce et des sociétés compétent sous le numéro indiqué dans les mentions légales du dispositif.

Il ne constitue ni une certification réglementaire, ni un agrément public, ni une norme étatique, ni une accréditation administrative, ni une reconnaissance délivrée par une autorité publique.

Il s'agit d'un système propriétaire, défini, administré, protégé et gouverné par CERTIF Index selon un référentiel interne et des règles méthodologiques propres. CERTIF Index définit et administre notamment :

- les principes de fonctionnement du système
- les modalités d'évaluation
- les conditions d'adhésion
- les conditions d'évaluation
- les mécanismes de lecture des résultats
- les conditions d'activation des éléments visuels CERTIF Index
- les modalités de gouvernance du dispositif
- La présente Méthodologie constitue le document compétent du corpus pour définir les règles de collecte, de recevabilité, de contrôle, de calcul et de restitution des évaluations et des indicateurs. Elle s'articule avec le Référentiel normatif, qui définit les principes et règles normatives du dispositif, et avec les documents spécialisés compétents pour leurs matières respectives.

Le cadre méthodologique CERTIF Index est commun à l'ensemble des adhérents.

La présente méthodologie est intégrée au cadre contractuel applicable au professionnel et lui est opposable dès lors qu'elle a été portée à sa connaissance et acceptée dans les conditions prévues lors de l'adhésion.

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

Elle complète le Référentiel normatif CERTIF Index, dont elle constitue le document de mise en œuvre méthodologique, doctrinal et institutionnel.

3. Finalité du dispositif CERTIF Index

CERTIF Index poursuit trois finalités complémentaires.

3.1 — Objectiver l'évaluation de la satisfaction client

La première finalité du dispositif est de structurer l'évaluation de l'expérience client afin de la restituer sous forme d'indicateurs comparables.

CERTIF Index ne prétend pas établir une vérité sur le ressenti du client. Nous objectivons la manière dont ce ressenti est évalué.

Le système établit une lecture méthodique du niveau de satisfaction client observé, fondée sur l'évaluation de critères définis comme essentiels, primordiaux et communs à tout client, en excluant toute expression libre.

Cette approche permet d'éviter plusieurs dérives propres aux systèmes d'avis ouverts :

- les formulations excessives, les commentaires émotionnels et les ressentis isolés
- l'hétérogénéité des récits et de leur formulation rendant la lecture et la comparaison difficile
- les biais de rédaction et les jugements disproportionnés
- les attaques personnelles et les contenus sans lien direct avec l'évaluation de l'expérience commerciale

CERTIF Index ne recueille pas un récit d'expérience mais une évaluation structurée fondée sur des critères essentiels, communs et comparables.

3.2 — Rendre l'information lisible et compréhensible

La deuxième finalité du système consiste à rendre le niveau de satisfaction client observée immédiatement compréhensible ainsi que les critères faisant l'objet de cette observation.

Le système calcule et restitue deux indicateurs publics principaux et distincts :

- un indice de satisfaction client, exprimé sur 10, résultant directement de la moyenne des évaluations recueillies
- un indice de confiance, exprimé en pourcentage, fondé sur la réponse des évaluateurs à la question de recommandation

Ces indicateurs permettent au consommateur d'obtenir une lecture rapide du niveau de satisfaction observée.

CERTIF Index offre également une lecture détaillée des résultats pour chacun des critères évalués afin d'observer plus facilement les points forts et les axes d'amélioration d'un professionnel, sans devoir interpréter une accumulation de commentaires hétérogènes ou de signaux contradictoires. .

Ils permettent également au professionnel de suivre l'évolution de son niveau de satisfaction client dans le temps et d'inscrire son activité dans une logique d'amélioration continue.

3.3 — Construire un repère de confiance pour le consommateur

La troisième finalité du dispositif consiste à permettre au public d'apprécier la satisfaction client à travers plusieurs lectures utiles et complémentaires.

Cette finalité repose sur trois éléments distincts :

A — Le badge dynamique

Le badge dynamique est un support de communication exclusivement digital. Son utilisation est encadrée par des Conditions d'utilisation soumises à l'adhérent lors de son inscription dans le dispositif.

Il restitue une lecture récente de la satisfaction observée à partir des évaluations validées des quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants. Il est actualisé en temps réel à mesure que de nouvelles évaluations validées sont intégrées..

Son activation est conditionnée à un minimum de quinze (15) évaluations validées et son maintien au recueil d'un minimum de trois (3) nouvelles évaluations par trimestre civil ainsi qu'au respect des règles définies par le dispositif..

Avant ce seuil, les évaluations du professionnel demeurent visibles sur sa page publique CERTIF Index mais le badge dynamique n'est pas activé.

L'adhésion au dispositif ne confère pas automatiquement un badge dynamique actif.

B — Le label de satisfaction client CERTIF Index

Le label constitue une reconnaissance annuelle distincte.

Il ne correspond ni à l'adhésion au dispositif, ni au badge dynamique.

Son attribution repose sur les résultats des évaluations prises en compte au titre de la période d'observation applicable ainsi que sur le respect de l'ensemble des conditions d'éligibilité définies par CERTIF Index.

Le badge dynamique et le label annuel remplissent des fonctions différentes et complémentaires : les indices affichés sur le badge dynamique évoluent en temps réel et reflètent une lecture récente de l'appréciation des clients tandis que le label reconnaît une satisfaction client observée dans la durée.

Les indices présents sur le label annuel sont fixes, calculés sur la base des résultats d'une année civile.

C — La lecture cumulative depuis l'adhésion

La page publique CERTI Index restitue également les résultats cumulés issus des évaluations depuis l'adhésion.

Cette lecture permet au public d'observer l'évolution de la satisfaction client dans le temps et d'identifier depuis quand l'entreprise participe au dispositif.

Elle complète la lecture récente des 90 derniers jours sans s'y substituer et offre une analyse plus approfondie au public.

4. Nature non punitive du système et principe de transparence

CERTIF Index repose sur une doctrine fondamentale :

CERTIF Index mesure la satisfaction client observée relative à des critères de qualité d'une relation commerciale expérimentée; il ne la fabrique pas. Les résultats obtenus ne sont ni une sanction ni une garantie. Ils constituent la lecture du niveau de satisfaction attribué à un professionnel, évalué par les clients eux-mêmes.

Le système n'a pas vocation à sanctionner un professionnel en raison du résultat observé.

Un indice de satisfaction faible ne constitue pas une faute méthodologique. Il constitue une information.

Le système n'efface pas une baisse de satisfaction, ne la neutralise pas et ne la dissimule pas.

Il est transparent et conduit les professionnels adhérents dans une logique d'amélioration continue.

Cette doctrine distingue profondément CERTIF Index d'un système promotionnel ou d'un dispositif exclusivement valorisant.

CERTIF Index n'a pas vocation à ne montrer que les professionnels les mieux évalués.

Il a vocation à permettre une lecture réelle et transparente pour les consommateurs.

Un indice de satisfaction faible ne produit aucune des conséquences suivantes :

- exclusion automatique du professionnel
- suspension du professionnel
- retrait ou suspension automatique du badge dynamique
- interdiction de poursuivre la collecte d'évaluations

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

5. Champ d'intervention légitime de CERTIF Index

CERTIF Index n'intervient sur les droits d'usage du professionnel qu'en cas de comportements portant atteinte à l'intégrité du système, notamment :

- fraude ou manipulation avérée du dispositif d'évaluation
- contournement des règles du dispositif
- usage trompeur du badge ou du label
- fausse déclaration
- non-respect caractérisé des règles d'utilisation des supports délivrés par CERTIF Index

CERTIF Index ne sanctionne pas un niveau de satisfaction client mais protège l'intégrité du dispositif et de l'information qu'il restitue au public.

Cette distinction est fondamentale et constitue la ligne de partage entre mesure légitime et abus.

6. Principe de transparence différenciée

CERTIF Index applique un principe de transparence différenciée, distinguant deux niveaux complémentaires.

6.1 — Transparence des principes méthodologiques

Sont rendus publics et communicables :

- le statut de dispositif privé indépendant
- l'absence de logique d'avis libres
- les critères généraux d'évaluation et la nature de l'expérience évaluée
- la structure du référentiel
- les principes de calcul de l'indice de satisfaction
- la définition et le mode de calcul de l'indice de confiance
- les temporalités d'analyse
- les conditions d'activation du badge dynamique
- les conditions d'éligibilité au label annuel et les seuils de reconnaissance
- l'existence des mécanismes internes de contrôle et de vérification

6.2 — Protection des mécanismes techniques internes

Certains mécanismes techniques internes de robustesse, de détection d'anomalies et de protection contre les comportements artificiels ne sont pas rendus publics dans leur détail.

Cette réserve ne poursuit pas une logique d'opacité mais une logique de protection de l'intégrité méthodologique du dispositif.

Ces mécanismes :

- n'ont pas pour objet d'altérer artificiellement les indicateurs affichés
- n'ont pas vocation à remplacer le résultat observé
- ne constituent pas une logique de sanction automatique
- ne permettent aucune intervention discrétionnaire sur les résultats des évaluations d'un professionnel

L'existence de ces mécanismes est publique. Leur fonctionnement détaillé est confidentiel.

6.3 — Auditabilité contradictoire confidentielle

Sans préjudice de la protection des mécanismes techniques internes, CERTIF Index s'engage à permettre, en cas de contestation judiciaire portant sur le calcul des indices d'un profil spécifique, l'accès d'un expert judiciaire désigné par une juridiction compétente aux logs de calcul dudit profil, sous couvert d'une ordonnance de confidentialité.

Cet accès est strictement limité au profil concerné et ne peut être utilisé à des fins autres que celles de la procédure judiciaire concernée.

7. Principe d'absence d'avis libres

CERTIF Index exclut toute logique d'avis libre.

Le système ne repose pas sur des commentaires publics, des champs textuels ouverts, des opinions libres ou des récits d'expérience non encadrés.

Aucun texte libre n'est intégré au dispositif d'évaluation CERTIF Index.

Aucun contenu rédactionnel du client n'est publié.

Le professionnel n'est jamais exposé à des commentaires émotionnels, des propos diffamatoires, des récits excessifs, des attaques personnelles ou des interprétations non vérifiables.

L'évaluation CERTIF Index repose exclusivement sur une structure encadrée.

Le client ne raconte pas son expérience. Il qualifie des dimensions précises de la relation commerciale selon un référentiel identique pour tous.

Ce principe constitue l'un des fondements non négociables du dispositif.

8. Principe de comparabilité contextualisée

La comparabilité constitue un fondement méthodologique central du principe CERTIF Index.

Le système fondé sur des évaluations structurées permet une lecture cohérente entre différents professionnels.

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

Le dispositif considère toutefois que les indices résultants des évaluations ne constituent pas un classement absolu entre professionnels.

Ils constituent une lecture contextualisée d'un niveau de satisfaction client observé, qui doit toujours être interprétée à la lumière du volume d'évaluations, de la temporalité et du secteur d'activité concerné.

Le modèle CERTIF Index repose sur un socle universel de 4 critères communs, complété d'un critère variable métier.

Cette architecture évite deux écueils : une méthode trop généraliste, incapable de refléter les réalités sectorielles ; et une méthode trop sectorisée, rendant impossible toute cohérence globale du dispositif.

9. Principe d'équité méthodologique

CERTIF Index poursuit un objectif d'équité méthodologique entre les professionnels adhérents.

Cette équité ne signifie pas une égalité de résultats.

Elle signifie que chaque professionnel adhérent est soumis à un cadre commun, défini à l'avance, stable dans le temps et appliqué selon des règles identiques.

L'équité exclut notamment toute personnalisation des critères, seuils, temporalités ou règles de lecture selon le professionnel.

CERTIF Index ne garantit jamais un résultat. Il s'engage à appliquer un cadre méthodologique commun.

L'adhésion au dispositif n'emporte aucune promesse de label, aucune garantie de résultats et aucune valorisation automatique.

Le dispositif repose sur l'application d'une méthode commune et d'un cadre visant à restituer une information structurée, contrôlée et fiable .

10. Principe d'amélioration continue

CERTIF Index ne constitue pas un système figé.

Il repose sur une logique d'observation continue. Le professionnel n'est pas enfermé dans un résultat ponctuel.

Le système lui permet de suivre l'évolution des résultats de ses évaluations clients observés dans le temps.

Cette philosophie constitue une composante essentielle de CERTIF Index.

Le dispositif ne vise pas à exclure ou à juger.

Il vise à rendre la satisfaction client lisible et compréhensible, afin de permettre aux professionnels d'identifier plus facilement leurs axes d'amélioration.

Les outils d'accompagnement disponibles dans le dashboard (interface du professionnel CERTIF Index) — comprenant notamment des notifications de niveau, des recommandations méthodologiques et un accès à l'historique analytique des évaluations détaillées — soutiennent concrètement cette logique d'amélioration continue.

11. Principe de sobriété institutionnelle

CERTIF Index adopte une logique de sobriété institutionnelle.

Le dispositif ne doit pas produire une promesse excessive de confiance et ne doit pas laisser entendre qu'un professionnel affichant le label serait exempt de toute insatisfaction future.

Il doit rester dans son rôle : établir une lecture structurée et fiable du niveau de satisfaction client observé.

Le label CERTIF Index et les éléments associés ne constituent pas une garantie absolue de résultat futur.

Ils traduisent la satisfaction observée des clients d'un professionnel, évaluée selon la méthode CERTIF Index sur une période donnée et dans le respect du référentiel applicable.

CERTIF Index assume explicitement sa nature : un dispositif privé, indépendant, structuré, méthodologiquement encadré et non réglementaire. Ces exigences ne constituent pas une faiblesse.

Elles constituent une condition de crédibilité.

12. Formule doctrinale de référence

La doctrine fondamentale de CERTIF Index peut être résumée ainsi :

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées.

Il ne recueille pas d'avis libres, ne publie pas d'opinions et n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients.

Il structure l'évaluation de la satisfaction client autour de critères de qualité définis, communs et comparables, et en restitue les résultats selon une méthode transparente.

Il protège l'authenticité des évaluations et l'intégrité de l'information restituée au public par une organisation de contrôles et de vérifications multiples.

PARTIE II — RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

13. Architecture générale du référentiel CERTIF Index

Le dispositif d'évaluation CERTIF Index repose sur un référentiel méthodologique structuré visant à permettre une évaluation cohérente, comparable et pertinente de la satisfaction client relative à des critères de qualité applicables aux produits et services professionnels.

Ce référentiel définit les dimensions évaluées, les modalités de réponse, les règles de lecture et la structure générale de calcul des indicateurs.

L'objectif du référentiel n'est pas de produire une appréciation générale ou abstraite d'un professionnel. Il vise à structurer l'évaluation de la satisfaction client autour de dimensions concrètes de la qualité de l'expérience commerciale vécue.

Le système repose sur une architecture méthodologique mixte : un socle universel de quatre critères communs, complété d'un critère variable métier adapté à la nature de l'activité évaluée.

14. Structure du référentiel d'évaluation

Chaque professionnel adhérent est évalué selon cinq critères : un socle commun de quatre critères, identiques dans leur principe pour tous, et un critère variable métier déterminé selon la nature de l'activité exercée.

Les cinq critères sont :

- QUALITÉ DE L'INFORMATION

- QUALITÉ DES PRESTATIONS / PRODUITS
- QUALITÉ DU SERVICE
- RAPPORT QUALITÉ-PRIX
- CRITÈRE MÉTIER VARIABLE

Cette structure est fixe et non modulable.

Aucun professionnel ne peut supprimer un critère, modifier son intitulé ou sa formulation, choisir librement ses dimensions d'évaluation, demander une pondération spécifique ou adapter le référentiel à sa convenance.

Les formulations associées à certains critères peuvent toutefois être adaptées par CERTIF Index à la nature du secteur d'activité afin d'en assurer la pertinence et la bonne compréhension, sans en modifier la fonction méthodologique.

Cette stabilité constitue une condition essentielle de comparabilité, d'équité et de fiabilité méthodologique.

15. Les quatre critères socles communs

Les quatre critères socles communs constituent le noyau universel du référentiel CERTIF Index.

Ils correspondent à des dimensions fondamentales de la satisfaction client applicables à l'ensemble des relations commerciales, indépendamment du secteur d'activité.

15.1 — QUALITÉ DE L'INFORMATION

Clarté des explications et transparence des conditions tarifaires

Ce critère vise à évaluer la satisfaction du client concernant la qualité de l'information qui lui a été communiquée dans le cadre de son expérience commerciale.

Il porte notamment sur la clarté des explications, la compréhension de l'offre, des produits ou des prestations proposés et la transparence des conditions tarifaires applicables.

15.2 — QUALITÉ DES PRESTATIONS / PRODUITS

Ce critère vise à évaluer la satisfaction du client concernant la qualité de la prestation réalisée, du produit acheté ou, lorsque l'activité concernée associe les deux dimensions, des prestations et produits proposés. Son intitulé est présenté, selon la nature du secteur concerné, sous l'une des formes suivantes :

QUALITÉ DES PRESTATIONS

QUALITÉ DES PRODUITS

QUALITÉ DES PRESTATIONS / PRODUITS

Lorsque la nature de l'activité le justifie, une précision sectorielle peut accompagner ce critère afin d'indiquer les principales dimensions auxquelles le client est invité à se référer.

Cette précision ne constitue pas un critère supplémentaire et ne modifie ni la structure ni les règles de calcul du référentiel.

15.3 — QUALITÉ DU SERVICE

Ce critère vise à évaluer la satisfaction du client concernant la qualité du service qui a accompagné son expérience commerciale.

Selon le secteur d'activité, il peut notamment concerner l'accueil, la disponibilité, le suivi, la qualité des échanges, la prise en charge ou l'accompagnement.

Une formulation adaptée au secteur concerné peut être associée à ce critère afin d'en préciser les dimensions pertinentes.

Cette adaptation ne modifie ni la nature du critère ni sa place dans le référentiel.

15.4 — RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Ce critère vise à évaluer l'appréciation du client quant au rapport entre la qualité perçue de son expérience commerciale et le prix correspondant.

Il ne constitue pas une appréciation du niveau de prix pris isolément, mais de la relation perçue entre le prix et la qualité des produits, prestations ou services concernés.

Lorsque l'évaluateur n'est pas en mesure d'apprécier ce critère dans le cadre de l'expérience concernée, la réponse « Non concerné » peut être proposée dans les conditions définies par la présente Méthodologie.

16. Le critère variable métier

Le modèle CERTIF Index intègre un cinquième critère, dit critère variable métier, permettant d'adapter le référentiel à une dimension de qualité particulièrement significative au regard du secteur d'activité concerné. Ce critère est issu d'une liste prédéfinie et commune de familles de critères variables. Son affectation est déterminée par CERTIF Index selon une procédure documentée et non discrétionnaire.

16.1 — Familles officielles de critères variables

À la date de la présente Méthodologie, les familles officielles de critères variables sont les suivantes :

- DÉLAIS, RÉACTIVITÉ ET PONCTUALITÉ
- HYGIÈNE ET PROPRETÉ
- RÈGLES ET CONDITIONS DE SÉCURITÉ
- COMPÉTENCES ET PROFESSIONNALISME
- SERVICE APRÈS-VENTE

Certaines de ces familles peuvent être accompagnées d'une précision sectorielle destinée à contextualiser les dimensions évaluées.

Cette précision ne constitue pas un critère supplémentaire et n'en modifie ni la fonction ni les règles de calcul.

16.2 — Principe d'affectation

L'affectation du critère variable métier suit une procédure documentée, homogène et non discrétionnaire. Elle est déterminée par CERTIF Index en fonction de la nature du secteur d'activité et de la dimension de qualité considérée comme particulièrement significative dans l'expérience client concernée.

Le professionnel ne choisit pas librement son critère variable et ne peut en demander la modification afin d'adapter son évaluation à sa convenance.

Toute évolution de la liste des familles ou de leur affectation sectorielle est soumise au principe de stabilité méthodologique et fait l'objet d'un versionnement documenté avant son entrée en vigueur.

16.3 — Secteur d'activité non référencé

Lorsqu'un professionnel exerce une activité qui ne correspond à aucun secteur référencé par CERTIF Index, il peut déclarer son activité principale et identifier, parmi les familles officielles de critères variables, la dimension qu'il considère comme particulièrement importante pour la satisfaction de ses clients.

Cette déclaration permet une affectation provisoire du critère variable métier.

Le secteur est alors identifié comme « Secteur non référencé à vérifier » et fait l'objet d'un contrôle par CERTIF Index afin de confirmer ou, le cas échéant, d'ajuster son rattachement méthodologique.

Cette procédure ne permet pas au professionnel de créer librement un critère ou d'en modifier la formulation.

17. Contextualisation par expérience client

Afin de replacer l'évaluation dans le contexte réel de la relation commerciale, CERTIF Index peut proposer, selon le secteur d'activité, une liste prédéfinie de types d'expériences.

Lors de son adhésion, le professionnel sélectionne, parmi les expériences prévues pour son secteur, celles correspondant effectivement aux activités qu'il propose.

Il ne peut ni modifier leur intitulé ni créer librement de nouvelles catégories.

Lors de l'évaluation, le client indique l'expérience concernée parmi les choix rendus disponibles pour le professionnel évalué.

Le type d'expérience constitue exclusivement une donnée de contextualisation. Il n'est pas un critère d'évaluation, ne reçoit aucune note et n'entre pas dans le calcul de l'Indice de satisfaction client.

Il permet de replacer l'évaluation dans son contexte et, lorsque cela est pertinent, d'organiser ou de restituer les résultats selon la nature de l'expérience évaluée.

Les listes sectorielles d'expériences relèvent de la nomenclature officielle CERTIF Index et peuvent évoluer dans le respect des règles de versionnement du dispositif.

Lorsqu'une liste d'expériences est proposée, la catégorie « Autre » demeure disponible afin de permettre la contextualisation d'une expérience correspondant au secteur mais ne figurant pas parmi les catégories proposées.

Certains secteurs peuvent ne comporter aucune liste d'expériences. Dans ce cas, aucun choix relatif à la nature de l'expérience n'est présenté à l'évaluateur.

18. Pondération officielle des critères

Les cinq critères du référentiel CERTIF Index disposent d'une pondération identique. Chacun représente 20 % du résultat global lorsque les cinq critères sont applicables et font l'objet d'une réponse chiffrée.

Cette pondération est identique pour l'ensemble des professionnels et ne peut faire l'objet d'aucune personnalisation, adaptation individuelle ou modification à la demande d'un adhérent.

Cette égalité de pondération traduit le principe selon lequel les cinq dimensions du référentiel participent à parts égales à la lecture globale de la satisfaction client.

Lorsqu'un critère autorise la réponse « Non concerné » et que cette réponse est sélectionnée, ce critère est exclu du calcul de l'évaluation concernée. Les critères restants sont alors répartis à parts égales dans le calcul.

Ainsi, lorsqu'un seul des cinq critères est déclaré « Non concerné », chacun des quatre critères chiffrés représente 25 % du résultat de l'évaluation concernée.

Les modalités mathématiques détaillées de cette redistribution relèvent de la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

19. Échelle officielle de réponse

Le système d'évaluation CERTIF Index repose sur une échelle structurée à quatre niveaux :

- 1 — Médiocre
- 2 — Insuffisant
- 3 — Moyen
- 3 — Satisfaisant
- 3 — Très satisfaisant

Cette échelle est commune à l'ensemble des critères faisant l'objet d'une appréciation chiffrée.

CERTIF Index a volontairement retenu une échelle à quatre niveaux afin de proposer une lecture simple et homogène, de faciliter la comparabilité des évaluations et d'éviter le recours systématique à une position médiane neutre.

L'absence de note médiane conduit l'évaluateur à exprimer une appréciation positive ou négative du critère évalué, selon le niveau de satisfaction correspondant à son expérience.

19.1 — Réponse « Non concerné »

La réponse « Non concerné » constitue une modalité distincte de l'échelle chiffrée.

Elle ne correspond ni à une note nulle, ni à une appréciation négative ou positive.

Elle est proposée uniquement pour les critères et situations dans lesquels CERTIF Index considère qu'une absence légitime d'appréciation peut exister.

Elle est notamment prévue pour le critère RAPPORT QUALITÉ-PRIX et peut également être autorisée pour certains critères variables lorsque la nature de l'expérience évaluée le justifie, notamment le SERVICE APRÈS-VENTE.

Lorsqu'elle est sélectionnée, la réponse « Non concerné » est considérée comme une réponse valide permettant de compléter l'évaluation, mais elle est exclue de toute agrégation numérique.

Son utilisation ne modifie pas le nombre total d'évaluations validées du professionnel.

20. Principe d'interprétation des réponses

Les réponses collectées dans le cadre du référentiel CERTIF Index doivent être interprétées comme l'expression structurée de la satisfaction du client à l'égard de critères de qualité appliqués à une expérience commerciale réellement vécue.

Le dispositif ne cherche pas à recueillir une sympathie personnelle, une affinité individuelle ou un jugement émotionnel ponctuel.

L'évaluation constitue une lecture méthodologiquement encadrée d'une expérience commerciale, structurée autour de critères définis, communs et comparables.

Elle ne constitue ni une mesure absolue de la qualité intrinsèque d'un professionnel, d'un produit ou d'un service, ni une garantie de résultat futur, ni une mesure de réputation générale.

Elle exprime le niveau de satisfaction attribué par le client aux dimensions évaluées dans le cadre de son expérience.

Cette distinction constitue une condition essentielle de la bonne interprétation des résultats CERTIF Index.

PARTIE III — INDICATEURS CERTIF Index : INDICE DE SATISFACTION ET INDICE DE CONFIANCE

21. L'Indice de satisfaction client CERTIF Index

L'Indice de satisfaction client constitue l'indicateur public principal du dispositif CERTIF Index. Exprimé sur 10, il résulte de l'agrégation des réponses validées apportées aux critères applicables de la grille d'évaluation, selon les règles définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index. Il restitue sous une forme synthétique le niveau de satisfaction exprimé par les clients à travers les évaluations prises en compte sur la période considérée.

L'Indice de satisfaction client ne constitue ni :

- une mesure absolue de la qualité ou de la compétence d'un professionnel ;
- une garantie universelle de satisfaction ;
- une promesse de résultat futur ;
- une vérité incontestable ;
- une mesure de popularité ou de réputation générale.

Il constitue une lecture méthodologiquement encadrée de la satisfaction client relative à des critères de qualité définis, communs et comparables.

Les résultats détaillés associés à chacun des critères permettent de compléter cette lecture globale et d'identifier plus précisément les dimensions de l'expérience commerciale ayant fait l'objet de l'évaluation.

22. L'Indice de confiance CERTIF Index

L'Indice de confiance CERTIF Index constitue un second indicateur public, distinct et complémentaire de l'Indice de satisfaction client.

Il n'entre pas dans le calcul de l'Indice de satisfaction client et ne modifie en aucune manière son résultat.

22.1 — Fonction

L'Indice de confiance restitue le niveau de recommandation exprimé par les clients ayant participé à l'évaluation.

Il apporte ainsi une lecture complémentaire à celle de l'Indice de satisfaction client.

L'Indice de satisfaction client traduit l'appréciation structurée de critères de qualité appliqués à l'expérience commerciale vécue, tandis que l'Indice de confiance traduit la proportion de clients déclarant qu'ils recommanderaient le professionnel.

Ces deux indicateurs répondent à des fonctions différentes et ne sont pas substituables.

Un niveau élevé de satisfaction sur les critères évalués ne conduit pas nécessairement à un niveau identique de recommandation. À l'inverse, un professionnel peut bénéficier d'un niveau de recommandation élevé alors que l'appréciation de certains critères de satisfaction apparaît plus mesurée.

Cette distinction permet de restituer deux dimensions complémentaires de l'expérience client sans les confondre.

22.2 — Question de recommandation

À l'issue de la grille d'évaluation structurée, une question distincte est proposée à chaque évaluateur :

« *Recommanderiez-vous ce professionnel à vos proches ?* »

La réponse est binaire :

Oui — Non

Cette question ne constitue pas un sixième critère d'évaluation et n'entre pas dans le calcul de l'Indice de satisfaction client.

Elle constitue exclusivement la base de détermination de l'Indice de confiance.

22.3 — Expression de l'Indice de confiance

L'Indice de confiance est exprimé en pourcentage.

Il correspond à la proportion de réponses positives à la question de recommandation parmi les évaluations validées prises en compte sur la période considérée.

Les modalités détaillées de son calcul sont définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

22.4 — Portée et limites

L'Indice de confiance constitue un indicateur complémentaire de lecture de la satisfaction client. Il ne doit pas être interprété comme :

- une garantie de satisfaction future ;
- une mesure absolue de compétence ou de qualité professionnelle ;
- une recommandation commerciale émise par CERTIF Index ;
- une certification ;
- une garantie accordée par CERTIF Index au professionnel évalué.

L'Indice de confiance restitue exclusivement le niveau de recommandation exprimé par les évaluateurs pris en compte sur la période considérée.

PARTIE IV — TEMPORALITÉS ET SEUILS D'ACTIVATION

23. Triple temporalité du système CERTIF Index

CERTIF Index repose sur une triple temporalité d'analyse.

Cette architecture permet le biais de l'instantanéité, où un événement isolé viendrait déformer la perception globale, et de pouvoir apprécier l'évolution et la constance.

CERTIF Index applique trois temporalités complémentaires qui ne doivent jamais être confondues :

- **une temporalité glissante** de 90 jours, destinée au badge dynamique ;
- **une temporalité annuelle** civile, destinée au label annuel CERTIF Index.
- **une temporalité cumulative depuis l'adhésion**, utilisée pour restituer l'ensemble des résultats validés depuis l'entrée du professionnel dans le dispositif.

Ces temporalités poursuivent des finalités distinctes et ne doivent pas être confondues.

24. Restitution des informations sur la page publique

La page publique CERTIF Index présente trois niveaux d'information complémentaires permettant au public de distinguer la satisfaction récente, la satisfaction observée depuis l'adhésion et les signes CERTIF Index applicables au profil.

24.1 — Résultats des quatre-vingt-dix derniers jours

La page publique restitue les résultats issus des évaluations validées prises en compte au cours des quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants.

Cette restitution est disponible dès la première évaluation validée et actualisée en temps réel selon les règles définies par la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

24.2 — Résultats depuis l'adhésion

La page publique restitue également les résultats cumulés issus de l'ensemble des évaluations validées prises en compte depuis le début de l'adhésion du professionnel.

Cette lecture permet de disposer d'une vision complémentaire de la satisfaction client observée sur l'ensemble de la période d'adhésion.

Pour chacune de ces restitutions, le nombre d'évaluations effectivement prises en compte est présenté afin de permettre au public d'en apprécier le volume.

24.3 — Signes CERTIF Index et reconnaissance annuelle

La page publique présente également le signe CERTIF Index applicable au profil et, lorsqu'ils existent, les éléments relatifs aux Labels annuels obtenus et à leur historique, selon les règles définies par les documents compétents du corpus.

La plaque membre constitue un signal d'adhésion et de participation au dispositif. Le Label annuel constitue une reconnaissance du niveau de satisfaction client observé au titre de la période annuelle applicable. Ces deux signes ne doivent pas être confondus.

Le badge dynamique n'est pas affiché sur la page publique sous sa forme graphique. Les informations issues des évaluations correspondant à sa période de référence de quatre-vingt-dix (90) jours y sont toutefois restituées en temps réel dès la première évaluation validée, indépendamment de l'activation du badge dynamique.

25. Temporalité glissante de 90 jours — Badge dynamique

Le badge dynamique repose sur une analyse glissante des quatre-vingt-dix (90) derniers jours.

Cette lecture vise à refléter le niveau récent de satisfaction client observé.

Le système actualise en temps réel cette lecture à mesure que de nouvelles évaluations validées sont intégrées.

Cette temporalité poursuit plusieurs objectifs :

- refléter les résultats récents des évaluations clients ;
- permettre de rendre compte des évolutions de la satisfaction client ;
- éviter les effets d'une réputation figée ;
- maintenir une lecture récente et cohérente avec les expériences commerciales les plus contemporaines.

Le choix d'une fenêtre glissante de quatre-vingt-dix (90) jours répond à une recherche d'équilibre entre stabilité et réactivité.

Cette même période de référence est utilisée pour la restitution des résultats récents sur la page publique, sans que le badge dynamique ne soit affiché sous sa forme graphique.

26. Seuil initial d'activation du badge dynamique

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

La page publique du professionnel est accessible dès l'activation de l'adhésion. Elle peut donc être consultée avant même la première évaluation validée ; dès qu'une évaluation est validée, elle y est intégrée et les résultats correspondants sont affichés selon les règles applicables, indépendamment de l'activation du badge dynamique.

Le badge dynamique devient activable lorsque le professionnel atteint un minimum de quinze (15) évaluations validées.

Ce seuil de quinze (15) évaluations concerne exclusivement l'activation initiale du badge dynamique. Il ne constitue ni une condition d'existence de la page publique, ni un seuil préalable à la collecte des évaluations, ni une condition préalable au calcul ou à l'affichage des résultats.

Une fois ce seuil atteint et le badge activé, son maintien est régi par les conditions définies à l'article 29 de la présente Méthodologie.

27. Temporalité annuelle — Label CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index repose sur une temporalité distincte de celle du badge dynamique.

Il vise à reconnaître un niveau de satisfaction client observé sur une période annuelle.

La période de référence retenue est l'année civile, du 1er janvier au 31 décembre inclus, sous réserve des règles particulières d'éligibilité temporelle applicables à la première année d'adhésion.

Cette temporalité permet d'apprécier la satisfaction client sur une période plus longue que celle du badge dynamique et de distinguer une reconnaissance annuelle d'un indicateur destiné à refléter les résultats récents.

Le millésime du label correspond à son année de validité : une période se terminant le 31 décembre de l'année N peut, lorsque toutes les conditions d'attribution sont réunies, donner lieu au label CERTIF Index N+1, valable du 1er janvier au 31 décembre de l'année N+1.

Le label CERTIF Index constitue un repère visuel destiné au public permettant d'identifier les professionnels dont le niveau de satisfaction client observé répond aux conditions méthodologiques d'attribution définies par le dispositif.

Il ne constitue ni une certification, ni une garantie de qualité ou de satisfaction future.

28. Invitations relatives aux expériences antérieures à l'adhésion

Afin de permettre au professionnel nouvellement adhérent de solliciter également l'évaluation d'expériences commerciales antérieures à son adhésion, CERTIF Index autorise l'envoi d'invitations à évaluer dans une limite rétroactive déterminée.

28.1 — Principe

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

Ces évaluations sont soumises aux mêmes règles de recevabilité, de contrôle et de validation que les autres évaluations recueillies par le dispositif.

28.2 — Conditions de validité

Pour être valablement prise en compte, une évaluation issue d'une invitation portant sur une expérience antérieure à l'adhésion doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

l'invitation est transmise exclusivement via le système d'invitation officiel CERTIF Index ;

l'expérience commerciale entre le professionnel et le client évaluateur a effectivement eu lieu au cours des douze (12) mois précédant la date d'adhésion ;

l'évaluateur confirme avoir réellement eu recours aux produits ou services du professionnel concerné ;

une même expérience commerciale ne peut donner lieu qu'à une seule évaluation ;

l'évaluation respecte l'ensemble des conditions de recevabilité et d'indépendance prévues par le dispositif CERTIF Index.

28.3 — Intégration aux outils du professionnel

Le professionnel peut, lorsque les fonctionnalités proposées par CERTIF Index le permettent, connecter certains de ses outils de gestion, de facturation ou de relation client au système afin de faciliter ou d'automatiser l'envoi des invitations.

Ces intégrations peuvent également contribuer aux mécanismes de vérification de la provenance des évaluations et de l'existence de la relation commerciale.

29. Conditions de maintien, d'inactivité méthodologique et de réactivation du badge dynamique

Après son activation initiale, intervenue à compter de quinze (15) évaluations validées, le maintien du badge dynamique est soumis à une exigence minimale de trois (3) évaluations validées par trimestre civil.

À l'issue de chaque trimestre civil, le nombre d'évaluations validées recueillies au cours de ce trimestre est contrôlé. Lorsque le minimum de trois (3) évaluations est atteint, le badge dynamique demeure actif.

Lorsque ce minimum n'est pas atteint, le badge devient méthodologiquement inactif à compter du premier jour du trimestre civil suivant. Cette inactivité résulte automatiquement de l'application de la Méthodologie et ne constitue ni une sanction ni une suspension conservatoire.

L'inactivité demeure applicable jusqu'à ce que le professionnel ait recueilli le nombre d'évaluations validées nécessaires pour compenser intégralement le déficit constaté au titre du trimestre précédent. Dès que ce déficit est intégralement compensé, le badge redevient actif.

Cette réactivation ne dispense pas le professionnel de satisfaire à l'exigence de trois (3) évaluations validées applicable au trimestre civil en cours.

Les évaluations permettant de compenser le déficit du trimestre précédent sont affectées à ce rattrapage et ne sont pas comptabilisées au titre du minimum requis pour le trimestre en cours.

Lorsqu'un badge déjà implanté sur une URL déclarée devient méthodologiquement inactif, son composant demeure implanté et son état d'affichage est piloté par CERTIF Index conformément aux Conditions d'utilisation du badge dynamique.

L'inactivité du badge dynamique n'entraîne ni la suppression de la page publique du professionnel, ni celle de ses évaluations ou de son historique.

PARTIE V — CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU LABEL ANNUEL

30. Règles d'éligibilité au label annuel

L'obtention du label annuel CERTIF Index ne résulte jamais automatiquement de l'adhésion.

Le label constitue une reconnaissance attribuée selon des conditions méthodologiques prédéfinies, communes et publiques.

Son attribution suppose le respect simultané des conditions suivantes :

- respecter le cadre du dispositif CERTIF Index et ses règles d'intégrité ;
- atteindre le niveau annuel de satisfaction client correspondant aux seuils méthodologiques applicables ;
- respecter les règles d'éligibilité temporelle applicables selon la date d'adhésion ;
- disposer d'un badge dynamique actif au 31 décembre de l'année considérée ;
- ne pas avoir fait l'objet, au cours de la période considérée, d'une mesure rendant le professionnel inéligible en raison d'une atteinte établie à l'intégrité du dispositif.

Le non-respect de l'une de ces conditions empêche l'attribution du label pour la période concernée.

La non-éligibilité au label ne constitue pas une sanction lorsqu'elle résulte de l'absence d'une condition méthodologique d'attribution.

31. Règles d'éligibilité temporelle

Les périodes d'adhésion et d'éligibilité au label annuel sont organisées selon l'année civile.

Adhésion entre le 1er janvier et le 30 juin inclus

Le professionnel peut être éligible au label correspondant à la période d'observation de l'année en cours, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions d'attribution applicables.

La période d'observation court alors de la date d'adhésion jusqu'au 31 décembre de l'année concernée.

Adhésion entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus

Le professionnel peut être éligible au label correspondant à la période d'observation de l'année suivante. La période comprise entre sa date d'adhésion et le 31 décembre de l'année d'entrée dans le dispositif lui permet de commencer à recueillir des évaluations, mais ne donne pas lieu à l'attribution du label annuel correspondant à cette première année partielle.

Il bénéficie ensuite d'une année civile complète d'observation avant l'attribution éventuelle du label.

Cette règle d'éligibilité temporelle vise à préserver une période d'observation cohérente avant l'attribution d'une reconnaissance annuelle.

32. Seuils d'attribution du label annuel CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index est attribué au regard de l'Indice de satisfaction client annuel, calculé sur la période d'observation applicable selon les règles définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

Les seuils d'attribution sont les suivants :

- Indice de satisfaction client annuel compris entre 8,0 et 8,9 sur 10 : attribution du Label annuel CERTIF Index ;
- Indice de satisfaction client annuel égal ou supérieur à 9,0 sur 10 : attribution du Label annuel CERTIF Index avec Mention d'Excellence.

Ces seuils sont publics et communs à l'ensemble des professionnels concernés.

Ils constituent des conditions objectives d'attribution et ne peuvent faire l'objet d'aucune dérogation individuelle.

L'atteinte du seuil correspondant ne suffit toutefois pas, à elle seule, à ouvrir droit au label : l'ensemble des autres conditions d'éligibilité prévues par le dispositif doit également être respecté.

33. Nature et portée du label CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index constitue une reconnaissance du niveau de satisfaction client observé au cours de la période de référence, attribuée selon les règles méthodologiques du dispositif.

Il permet de valoriser publiquement les professionnels dont la satisfaction client répond aux conditions d'attribution définies par CERTIF Index.

L'obtention d'un label pour une année déterminée ne crée aucun droit acquis à son renouvellement pour une année ultérieure.

Le label ne constitue pas :

- une certification réglementaire ;
- une garantie universelle de satisfaction ;
- une promesse de résultat futur ;
- une preuve absolue de compétence ou de qualité professionnelle ;
- une validation permanente du professionnel ;
- une garantie d'absence de risque pour le consommateur.

Il constitue un repère de reconnaissance de la satisfaction client observée, attribué selon une méthode commune, transparente et vérifiable.

PARTIE VI — DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX GROUPES ET AUX RÉSEAUX

34. Principe d'organisation des groupes et réseaux

Lorsqu'un professionnel adhère à CERTIF Index dans le cadre d'un groupe ou d'un réseau composé de plusieurs établissements, le dispositif distingue le niveau du groupe ou du réseau et le niveau de chacun de ses établissements.

Le siège du groupe ou du réseau constitue un niveau de rattachement, de gestion et de restitution consolidée. Il ne constitue pas une entité évaluée et ne dispose pas de sa propre grille d'évaluation.

Chaque établissement rattaché constitue en revanche une unité d'évaluation autonome. Il dispose de sa propre grille d'évaluation, recueille ses propres évaluations et bénéficie de ses propres résultats ainsi que de son propre badge dynamique.

Les résultats d'un établissement sont exclusivement issus des évaluations qui lui sont directement rattachées.

Le groupe ou le réseau dispose d'un niveau de restitution consolidé permettant d'apprécier les résultats de l'ensemble de ses établissements rattachés.

35. Calcul de l'Indice de satisfaction client Groupe

L'Indice de satisfaction client Groupe correspond à la moyenne arithmétique des Indices de satisfaction client des établissements rattachés pris en compte dans le calcul.

Chaque établissement contribue au calcul avec un poids identique, indépendamment du nombre d'évaluations qu'il a recueillies.

Le nombre d'évaluations recueillies par un établissement n'a donc pas pour effet d'augmenter ou de diminuer son poids dans le calcul de l'Indice Groupe.

Cette méthode permet de restituer un résultat consolidé du groupe ou du réseau tout en préservant l'égalité de traitement entre ses établissements.

35.1 — Établissement dépourvu de résultat calculable

Lorsqu'un établissement rattaché ne dispose pas, pour la période considérée, d'un Indice de satisfaction client calculable selon les règles applicables, aucun score de remplacement ne lui est attribué et cette absence de résultat ne peut être assimilée à une note nulle.

Pour le calcul d'un Indice Groupe à une date donnée, seuls les établissements disposant d'un indice calculable sur la période peuvent entrer dans la moyenne. Le nombre d'établissements disposant d'un résultat calculable et le nombre total d'établissements rattachés doivent toutefois être accessibles avec le résultat Groupe. Un résultat calculé sur un périmètre incomplet ne peut être présenté comme couvrant l'intégralité du groupe.

Lorsqu'aucun établissement rattaché ne dispose d'un indice calculable sur la période considérée, aucun Indice Groupe n'est affiché.

36. Badge dynamique Groupe

Le groupe ou le réseau dispose d'un badge dynamique Groupe, distinct des badges dynamiques propres à chacun de ses établissements.

Le badge dynamique Groupe ne repose sur aucune évaluation directement attribuée au siège. Il restitue le résultat consolidé des établissements rattachés au groupe ou au réseau.

L'activation initiale du badge dynamique Groupe intervient à partir de quinze (15) évaluations validées prises en compte pour le profil Groupe, selon les règles de calcul et de consolidation applicables. Cette activation n'emporte pas l'activation automatique des badges individuels des établissements, lesquels demeurent soumis à leurs propres conditions d'activation.

À l'instar du badge dynamique des établissements, il repose sur une temporalité glissante de quatre-vingt-dix (90) jours.

Le résultat affiché correspond à la moyenne arithmétique des résultats pris en compte pour les établissements rattachés sur cette même période, chaque établissement contribuant à cette moyenne avec un poids identique.

Le badge dynamique Groupe est actualisé en temps réel à mesure que de nouvelles évaluations validées sont intégrées au niveau des établissements.

L'inactivité du badge dynamique d'un ou plusieurs établissements n'entraîne pas l'inactivation du badge dynamique du Groupe.

Le badge dynamique Groupe demeure un support de restitution consolidée des résultats du Groupe et fonctionne indépendamment du statut actif ou inactif des badges dynamiques propres à chacun de ses établissements.

37. Principe d'éligibilité au Label Groupe

Le Label Groupe CERTIF Index constitue une reconnaissance annuelle distincte des labels susceptibles d'être attribués individuellement aux établissements.

Un groupe ou un réseau ne peut être éligible au Label Groupe que si l'intégralité de ses établissements est rattachée au contrat d'adhésion CERTIF Index.

L'absence de rattachement d'un ou plusieurs établissements rend le groupe ou le réseau inéligible au Label Groupe pour la période considérée.

Cette inéligibilité n'affecte pas l'éligibilité individuelle des établissements effectivement rattachés.

37.1 — Création d'un nouvel établissement en cours d'année

Lorsque l'intégralité des établissements existants du groupe ou du réseau était rattachée au dispositif et qu'un nouvel établissement est créé en cours d'année, celui-ci peut être rattaché à tout moment selon les modalités contractuelles applicables.

Si le nouvel établissement est rattaché au plus tard le 30 juin inclus, le groupe ou le réseau peut conserver son éligibilité potentielle au Label Groupe de l'année en cours, sous réserve du respect de l'ensemble des autres conditions méthodologiques applicables, y compris celles propres au nouvel établissement pour la période considérée.

Si le nouvel établissement est rattaché à compter du 1er juillet, le groupe ou le réseau devient inéligible au Label Groupe de l'année en cours. Cette inéligibilité n'affecte pas, par elle-même, l'éligibilité individuelle des établissements. L'éligibilité potentielle au Label Groupe peut être retrouvée à compter de l'année civile suivante sous réserve que l'intégralité des établissements soit alors rattachée et que toutes les conditions applicables soient réunies.

38. Conditions d'attribution du Label Groupe

L'attribution du Label Groupe suppose le respect simultané des conditions suivantes :

- l'ensemble des établissements du groupe ou du réseau est rattaché au contrat d'adhésion CERTIF Index ;
- l'Indice de satisfaction client annuel Groupe atteint au minimum 8,0/10 ;
- aucun établissement ne présente, au titre de la période annuelle considérée, un Indice de satisfaction client égal ou inférieur à 6,5/10 ;
- aucun établissement ne dispose d'un badge dynamique inactif au 31 décembre de l'année considérée ;
- aucun établissement ne fait l'objet, au moment de l'attribution, d'une mise en observation pour anomalie(s) avérée(s), fraude ou manipulation.
- Le groupe ou le réseau respecte les autres conditions d'intégrité et d'éligibilité applicables au dispositif.

Lorsque l'Indice de satisfaction client annuel Groupe est compris entre 8,0/10 et 8,9/10, le groupe ou le réseau peut obtenir le Label Groupe CERTIF Index.

Lorsque cet indice est égal ou supérieur à 9,0/10, il peut obtenir le Label Groupe CERTIF Index avec Mention d'Excellence, sous réserve du respect de l'ensemble des autres conditions d'éligibilité.

Le non-respect de l'une des conditions d'attribution rend le groupe ou le réseau inéligible au Label Groupe pour la période considérée.

39. Indépendance de l'éligibilité des établissements

L'éligibilité au Label Groupe et l'éligibilité individuelle des établissements sont distinctes et indépendantes.

Chaque établissement rattaché demeure individuellement éligible au label annuel CERTIF Index selon ses propres résultats et sous réserve du respect des conditions d'éligibilité qui lui sont applicables.

Ainsi, l'inéligibilité du groupe ou du réseau au Label Groupe n'entraîne pas l'inéligibilité individuelle de ses établissements.

Réciproquement, lorsqu'un groupe ou un réseau est éligible au Label Groupe, chacun de ses établissements demeure indépendamment susceptible d'obtenir son propre label annuel CERTIF Index.

Le Label Groupe constitue ainsi un niveau de reconnaissance complémentaire et ne se substitue jamais aux reconnaissances individuelles des établissements.

PARTIE VII — CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DES ÉVALUATIONS

40. Principe d'authenticité des évaluations

CERTIF Index repose sur un principe fondamental : toute évaluation doit correspondre à une expérience client réelle et personnellement vécue.

Le dispositif est conçu pour renforcer la fiabilité, la provenance et l'authenticité des évaluations recueillies au moyen de mécanismes d'identification, de vérification, de contrôle et de détection.

Cette exigence ne constitue pas une garantie d'absence absolue de fraude ou de manipulation. Elle repose sur un ensemble cohérent de mesures méthodologiques et techniques destinées à en limiter fortement les risques et à protéger l'intégrité du dispositif.

41. Le compte évaluateur comme mécanisme de fiabilité

Le Compte Évaluateur constitue l'un des mécanismes structurels de fiabilité du dispositif CERTIF Index.

Lorsqu'il est utilisé ou requis, il permet de rattacher les évaluations à un évaluateur identifié au sein du dispositif et d'assurer leur traçabilité, sans rendre cette identité publique ni la communiquer au professionnel évalué, sauf obligation légale ou situation expressément prévue par les documents compétents.

La création et la validation du compte reposent notamment sur des mécanismes d'authentification et de contrôle destinés à renforcer la provenance des évaluations, leur traçabilité et leur cohérence dans le temps, tout en limitant les risques de comptes multiples, d'usurpation d'identité ou de comportements susceptibles d'altérer l'intégrité du système.

Le compte évaluateur n'a pas pour objet d'influencer ou de modifier le contenu d'une évaluation. Il permet de vérifier l'identité de son auteur et de rattacher chaque évaluation à un évaluateur identifié au sein du dispositif, tout en préservant son anonymat auprès du professionnel évalué et du public.

Il constitue ainsi l'un des fondements du caractère contrôlé, vérifié et vérifiable du dispositif CERTIF Index.

42. Règles de recevabilité des évaluations

Pour être considérée comme recevable et pouvoir être prise en compte dans les résultats CERTIF Index, une évaluation doit répondre aux conditions suivantes :

- Reposer sur une expérience client réelle et significative : l'évaluateur doit avoir été suffisamment exposé au professionnel, à sa prestation ou à son produit pour pouvoir apprécier raisonnablement les critères proposés.
- Porter sur une expérience personnellement et directement vécue : l'évaluateur doit confirmer avoir réellement eu recours au professionnel qu'il évalue ou avoir personnellement vécu l'expérience concernée.
- Identifier la nature de l'expérience client concernée, lorsque celle-ci est prévue pour le secteur d'activité du professionnel, afin de replacer l'évaluation dans son contexte réel.
- Satisfaire aux exigences d'identification, d'authentification et, lorsqu'il est requis, de rattachement au Compte Évaluateur applicables au parcours concerné.
- Être exempte de conflit manifeste d'intérêts : notamment auto-évaluation directe ou indirecte, conjoint ou relation assimilée, membre du foyer, salarié directement subordonné, associé impliqué ou toute autre situation manifestement incompatible avec une appréciation indépendante.
- Être réalisée dans le cadre défini par CERTIF Index, au moyen des critères, de l'échelle de réponse et des modalités d'évaluation prévus par la Méthodologie officielle et le Référentiel CERTIF Index.
- Ne pas résulter d'une fraude, d'une manipulation, d'une duplication ou d'un comportement manifestement incompatible avec les règles du dispositif.

Toute évaluation présentant une anomalie ou une situation susceptible de compromettre son authenticité ou son intégrité peut faire l'objet des contrôles prévus par le dispositif et, le cas échéant, être écartée ou invalidée conformément aux règles CERTIF Index applicables.

43. Principe d'absence de contrepartie

Aucune évaluation CERTIF Index ne peut être achetée, rémunérée, récompensée ou conditionnée à l'octroi d'un avantage matériel, financier, commercial ou promotionnel.

Le professionnel ne peut notamment proposer, directement ou indirectement, en contrepartie d'une évaluation : réduction, remise, cadeau, avantage commercial, compensation financière ou toute autre contrepartie susceptible d'influencer la participation ou l'appréciation de l'évaluateur.

Une évaluation obtenue en violation de ce principe est susceptible de compromettre son indépendance ainsi que l'intégrité du dispositif.

Les situations de cette nature peuvent faire l'objet des mesures prévues par la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index.

44. Authenticité, recevabilité et unicité

Une même expérience client réelle ne peut donner lieu qu'à une seule évaluation exploitable par le dispositif.

Un même évaluateur ne peut pas évaluer plusieurs fois un même professionnel pour une même nature d'expérience.

Il peut en revanche évaluer ce même professionnel pour différentes natures d'expérience réellement vécues, dès lors que chacune correspond à une expérience distincte et recevable au sens de la présente méthodologie.

L'unicité de l'évaluation s'apprécie ainsi au regard de la combinaison suivante :
évaluateur + professionnel + nature de l'expérience client.

Les mécanismes de contrôle et de détection du dispositif sont destinés à identifier les tentatives de duplication ou de contournement de cette règle et à permettre leur neutralisation conformément aux règles applicables.

44.1 Contrôle préalable à la prise en compte d'une évaluation

Lors de la transmission d'une évaluation, les mécanismes de vérification et de contrôle prévus par CERTIF Index sont appliqués avant sa prise en compte dans les résultats.

Lorsqu'une évaluation satisfait aux conditions de recevabilité et aux contrôles applicables, elle est validée et prise en compte par le dispositif.

Lorsqu'une évaluation ne satisfait pas à l'une des conditions requises ou qu'un contrôle empêche sa validation, elle n'est pas prise en compte dans les résultats CERTIF Index.

L'évaluateur est alors informé de l'impossibilité de prendre en compte son évaluation et du motif justifiant son rejet, par un moyen approprié. L'information communiquée demeure suffisamment précise pour permettre de comprendre la décision, sans révéler les paramètres techniques dont la divulgation compromettrait l'efficacité des mécanismes de prévention de la fraude.

Ces contrôles ont notamment pour objet de prévenir les évaluations multiples non autorisées, les anomalies d'identification ou d'authentification ainsi que les situations incompatibles avec les règles de recevabilité et d'intégrité du dispositif.

Les opérations de contrôle et de traitement font l'objet d'une traçabilité permettant leur vérification et leur audit selon les règles applicables au dispositif.

44.2 Contrôle postérieur et traitement des anomalies

La validation initiale d'une évaluation ne fait pas obstacle à la mise en œuvre de contrôles ultérieurs lorsqu'une anomalie ou un comportement susceptible d'affecter son authenticité ou l'intégrité du dispositif est détecté.

Lorsqu'une anomalie est détectée après la prise en compte d'une ou plusieurs évaluations, celles-ci peuvent faire l'objet d'un statut d'anomalie en cours d'examen et des vérifications complémentaires prévues par CERTIF Index.

Ces vérifications peuvent notamment comprendre un examen humain des éléments disponibles, destiné à apprécier la nature et la portée de l'anomalie détectée.

Lorsqu'à l'issue de cet examen l'anomalie est avérée et justifie l'invalidation d'une ou plusieurs évaluations, celles-ci sont retirées des évaluations prises en compte et décomptées des résultats auxquels elles avaient contribué. Les indicateurs concernés sont alors recalculés conformément à la Méthodologie applicable.

Lorsque l'anomalie n'est pas confirmée, les évaluations concernées demeurent prises en compte.

Une fois la décision arrêtée par CERTIF Index, l'évaluateur concerné, lorsqu'il dispose d'un compte permettant cette notification, ainsi que le professionnel concerné sont informés de la décision selon les modalités prévues par le dispositif.

Les opérations de détection, de contrôle, d'examen et de décision pertinentes font l'objet d'une traçabilité permettant leur vérification et leur audit.

Les modalités détaillées de détection, de contrôle et de traitement des anomalies, fraudes ou manipulations sont définies dans les politiques et procédures applicables du corpus CERTIF Index.

44.3 Transparence du traitement des évaluations

CERTIF Index met à disposition, de manière claire et facilement accessible, les informations relatives aux modalités de collecte, de contrôle, de traitement et de prise en compte des évaluations exigées par le droit applicable. Ces informations précisent notamment les caractéristiques principales des contrôles mis en œuvre, l'existence ou non d'une contrepartie au dépôt, les conditions et motifs de rejet, ainsi que la possibilité ou non de modifier une évaluation.

Une évaluation transmise et validée n'est pas modifiable par son auteur. Lorsqu'une évaluation est rejetée, son auteur est informé du motif de rejet selon les modalités prévues par le dispositif.

CERTIF Index met également à disposition du professionnel concerné une fonctionnalité gratuite lui permettant de signaler, de manière motivée, un doute sur l'authenticité d'une évaluation. Le signalement est enregistré, instruit selon la procédure compétente et fait l'objet d'une traçabilité permettant de justifier son traitement.

Les modalités d'affichage des informations réglementaires relatives aux dates, à la durée de publication ou de conservation et, lorsqu'un classement d'évaluations individuelles est proposé, aux critères de classement, sont adaptées aux fonctionnalités effectivement mises à disposition du public et précisées dans les interfaces ou documents compétents.

PARTIE VIII — INTÉGRITÉ DU DISPOSITIF ET GOUVERNANCE

45. Mécanismes internes de contrôle

CERTIF Index intègre des mécanismes internes destinés à renforcer la robustesse méthodologique, la cohérence des résultats, la stabilité du système et la fiabilité des flux d'évaluation et l'authenticité des évaluateurs.

Ces mécanismes relèvent exclusivement du cadre interne CERTIF Index.

Ces mécanismes : n'ont pas pour objet de remplacer le résultat observé, n'ont pas vocation à produire artificiellement un indice de satisfaction, ne constituent pas une logique punitive et ne remplacent jamais la lecture publique du niveau observé.

Ils complètent le dispositif afin d'en renforcer la fiabilité et l'intégrité. Ils ne s'y substituent pas.

46. Doctrine de gouvernance des résultats

Le niveau observé de satisfaction client n'est jamais une cause de restriction des droits d'usage du professionnel.

En conséquence : un résultat faible ne constitue pas une faute, un score insuffisant n'entraîne aucune exclusion automatique, le badge dynamique n'est jamais retiré en raison d'un score faible, le professionnel conserve sa visibilité publique et peut continuer à recueillir des évaluations.

CERTIF Index ne sanctionne jamais une baisse observée.

Le système rend les résultats visibles et interprétables depuis la page publique de chaque professionnel adhérent.

47. Distinction entre résultat observé et atteinte à l'intégrité du dispositif

Une distinction fondamentale doit être opérée.

Un indice de satisfaction faible ne constitue pas une atteinte à l'intégrité du dispositif.

En revanche, certains comportements peuvent constituer une atteinte à l'intégrité du dispositif CERTIF Index.

Ces situations comprennent notamment :

- fraude, manipulation ou création artificielle d'évaluations
- détournement du système

- communication trompeuse
- usage non conforme ou altération du badge ou du label
- fausse déclaration
- contournement volontaire des règles du dispositif

Seules ces situations peuvent justifier une restriction des droits d'usage CERTIF Index.

48. Restriction, suspension et retrait des droits d'usage

CERTIF Index peut, dans des situations limitées et proportionnées, restreindre, suspendre ou retirer les droits d'usage associés au dispositif. Ces mesures relèvent exclusivement de la protection de son intégrité.

CERTIF Index privilégie, lorsque cela est pertinent : le rappel du cadre applicable, la demande de mise en conformité et la correction volontaire, avant toute mesure plus restrictive.

CERTIF Index se réserve toutefois la possibilité d'intervenir directement lorsque la protection de l'intégrité du dispositif l'exige, notamment en cas de fraude avérée.

49. Principe de proportionnalité

Toute mesure envisagée relative aux droits d'usage doit demeurer cohérente, justifiée, proportionnée et compatible avec les principes fondateurs du référentiel.

Toute décision exceptionnelle doit être motivée, documentée dans son fondement, compatible avec les principes du dispositif et non fondée sur une logique discrétionnaire ou personnelle.

50. Principe de neutralité méthodologique et d'égalité

CERTIF Index applique un principe de neutralité méthodologique.

Le dispositif n'a pas vocation à produire artificiellement un résultat favorable ou défavorable à un professionnel.

Aucun professionnel ne peut bénéficier d'un traitement préférentiel en raison de sa notoriété, sa taille, son volume d'activité, son influence économique, son ancienneté dans le dispositif ou son niveau de contribution financière.

L'adhésion financière au dispositif CERTIF Index n'emporte aucun droit à un résultat favorable, à un résultat minimal, à l'obtention automatique d'un label, au maintien d'un badge dynamique actif ou à une intervention sur le résultat affiché.

Le professionnel adhère à une méthode d'évaluation, jamais à un résultat.

51. Contrôles et vérifications internes

CERTIF Index peut mettre en œuvre des mécanismes raisonnables de vérification destinés à préserver l'intégrité du dispositif, sa cohérence méthodologique et sa crédibilité.

Ces vérifications peuvent notamment concerner la cohérence d'un flux d'évaluations, la conformité d'usage des éléments CERTIF Index et le respect du cadre méthodologique.

CERTIF Index privilégie une logique algorithmique interne de supervision et l'intervention externe de prestataires spécialisés dans les activités anti-fraude et les services de vérification d'identité.

Une intervention humaine peut toutefois être réalisée lorsqu'une situation particulière le justifie.

Les modalités techniques détaillées de ces contrôles relèvent du cadre interne CERTIF Index.

52. Gouvernance décisionnelle et comité méthodologique

CERTIF Index peut s'appuyer sur une gouvernance interne destinée à préserver la stabilité du référentiel, la cohérence des décisions et la continuité méthodologique du dispositif.

Cette gouvernance peut notamment s'appuyer sur un comité méthodologique interne dont le rôle est de contribuer à préserver la stabilité du système, la cohérence du référentiel, l'intégrité méthodologique et la continuité doctrinale du dispositif.

Ce comité n'a pas vocation à intervenir dans l'appréciation individuelle d'un professionnel au regard de son niveau observé, ni à modifier arbitrairement les résultats observés.

Il intervient principalement de manière exceptionnelle, documentée et proportionnée.

53. Principe de stabilité du référentiel

CERTIF Index applique un principe fort de stabilité méthodologique.

Les critères, seuils, doctrines, temporalités et principes du dispositif doivent demeurer cohérents, prévisibles, compréhensibles et comparables dans le temps.

Toute évolution significative doit être cohérente avec les principes fondateurs, justifiée par un objectif méthodologique identifiable et compatible avec l'équité entre professionnels. Elle fait l'objet d'une information appropriée selon sa nature et son incidence sur le dispositif.

PARTIE IX — SUPPORTS DE VISIBILITÉ CERTIF Index : RÈGLES D'USAGE

54. Badge dynamique — Règles d'usage

Le badge dynamique CERTIF Index constitue un support numérique de visibilité de la satisfaction client récente.

Il permet d'afficher le résultat des évaluations prises en compte sur les trois derniers mois et donne accès à la page publique du professionnel.

Son activation initiale intervient lorsque le professionnel atteint quinze (15) évaluations validées.

Son maintien est soumis aux conditions d'activité prévues par la présente méthodologie, notamment au recueil d'un minimum de trois (3) évaluations validées par trimestre civil.

Le badge dynamique :

- ne constitue pas le label annuel CERTIF Index ;
- ne constitue pas une certification de la qualité professionnelle ;
- est strictement réservé aux usages numériques autorisés ;
- ne peut être reproduit, modifié, détourné ou utilisé indépendamment des modalités prévues par CERTIF Index.

Lorsqu'il ne remplit plus les conditions d'activation ou de maintien applicables, le badge devient inactif, sans entraîner la suppression de la page publique du professionnel ni de l'historique de ses évaluations.

Ses conditions précises d'intégration, d'affichage et d'utilisation sont définies dans les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index.

55. Label annuel — Règles d'usage

Le label annuel CERTIF Index constitue une reconnaissance de la satisfaction client observée au titre d'une année civile déterminée, attribuée lorsque les résultats et les conditions d'éligibilité définis par CERTIF Index sont remplis.

Il est millésimé et doit toujours être utilisé dans une forme permettant d'identifier clairement l'année au titre de laquelle il a été attribué.

Il peut être utilisé sur les supports physiques et numériques autorisés par CERTIF Index, sous réserve du respect des règles applicables à son usage.

Toute utilisation doit :

- préserver l'intégrité graphique et la lisibilité du label ;
- permettre d'identifier clairement son millésime ;
- éviter toute présentation susceptible de le faire apparaître comme une certification réglementaire, une garantie de qualité ou une validation permanente du professionnel ;
- respecter la durée et les conditions d'utilisation définies par CERTIF Index.

Les modalités précises d'utilisation du label sont définies dans les Conditions d'utilisation du label CERTIF Index.

56. Doctrine d'actualisation des supports de visibilité

Les supports CERTIF Index doivent demeurer cohérents avec la situation méthodologique réelle du professionnel et les droits d'usage dont il dispose.

Le professionnel demeure responsable du respect des conditions applicables aux éléments CERTIF Index qu'il utilise dans sa communication.

Toute utilisation persistante d'un badge, d'un label ou de tout autre support CERTIF Index en dehors des droits accordés peut constituer une atteinte à l'intégrité du dispositif et donner lieu aux mesures prévues par le corpus CERTIF Index.

57. Principe de proportionnalité d'usage

Les supports de visibilité CERTIF Index ont pour fonction de rendre accessibles et identifiables les informations ou reconnaissances auxquelles ils se rapportent, sans en altérer la portée.

Le professionnel reste libre de choisir les supports autorisés sur lesquels il souhaite les utiliser, sous réserve du respect des règles applicables à chacun d'eux.

Toute utilisation doit demeurer fidèle à la nature du support, aux résultats auxquels il se rapporte et aux droits effectivement accordés au professionnel.

PARTIE X— PORTÉE ET LIMITES MÉTHODOLOGIQUES

58. Fonction méthodologique de CERTIF Index

CERTIF Index définit et applique un cadre méthodologique commun, calcule les indicateurs qui en résultent et restitue les résultats issus des évaluations prises en compte.

La méthode organise la collecte, le contrôle, l'agrégation et la restitution de ces évaluations sans transformer l'appréciation subjective exprimée par les clients en constat objectif de qualité professionnelle.

59. Limites méthodologiques

Les mécanismes de contrôle et de vérification ont pour objet de renforcer l'authenticité, la provenance, l'unicité et la recevabilité des évaluations. Ils ne constituent pas une garantie d'absence absolue de fraude, d'erreur ou de tentative de manipulation.

Les indicateurs doivent être interprétés au regard de la période considérée, du volume d'évaluations prises en compte, du secteur et des limites inhérentes à toute mesure de satisfaction. Les règles de responsabilité juridique applicables aux relations avec les adhérents et les utilisateurs relèvent des documents contractuels compétents.

60. Absence de garantie de résultat

CERTIF Index ne garantit ni l'obtention du label ni un niveau particulier de satisfaction client. L'adhésion donne accès au dispositif et aux services associés ; elle ne confère aucun droit à un résultat ou à une reconnaissance.

61. Usage des supports et des résultats

Les règles opposables relatives à l'utilisation des signes, supports et résultats CERTIF Index sont définies par les documents contractuels, chartes et conditions d'utilisation compétents. La présente Méthodologie définit uniquement les conditions méthodologiques auxquelles ces éléments se rapportent.

PARTIE XI— VALEURS FONDATRICES ET DOCTRINE INSTITUTIONNELLE

62. Valeurs fondatrices de CERTIF Index

CERTIF Index fonde son fonctionnement, son évolution et ses décisions sur six valeurs essentielles :

Le respect, l'intégrité, la transparence, l'exigence, l'éthique et la reconnaissance.

Ces valeurs constituent le socle institutionnel du dispositif et orientent les principes méthodologiques et les règles qui en organisent le fonctionnement.

63. Principes directeurs de gouvernance

La gouvernance CERTIF Index repose sur plusieurs principes directeurs : cohérence, stabilité, proportionnalité, équité et protection de l'intégrité.

Les décisions relatives au dispositif doivent respecter l'ensemble de ces principes. La cohérence du référentiel prime sur l'opportunité du moment.

64. Principe d'indépendance institutionnelle

CERTIF Index poursuit une logique d'indépendance institutionnelle.

Le référentiel ne peut être guidé par des intérêts circonstanciels, des pressions commerciales, des demandes individuelles incompatibles avec sa cohérence ou des intérêts particuliers.

La crédibilité du référentiel repose aussi sur sa capacité à demeurer indépendant.

65. Limites méthodologiques assumées

CERTIF Index reconnaît qu'aucun système d'évaluation client ne peut prétendre à une perfection absolue.

Le dispositif ne revendique pas une vérité incontestable, une absence totale de biais ou une certitude absolue sur chaque situation individuelle.

Le système repose sur une mesure méthodologiquement encadrée, nécessairement contextualisée, temporelle, probabiliste dans sa portée globale et dépendante des expériences réellement vécues.

Cette reconnaissance des limites constitue une exigence de rigueur et de sobriété institutionnelle.

PARTIE XII — DISPOSITIONS FINALES

66. Principes interprétatifs fondamentaux

L'ensemble du dispositif CERTIF Index doit être interprété à la lumière de ses principes fondamentaux.

En cas de doute, de situation atypique ou d'absence de règle explicite, l'interprétation retenue doit demeurer compatible avec :

- la transparence et l'équité méthodologique
- la cohérence et la stabilité du dispositif
- la proportionnalité et la protection des intérêts légitimes des parties
- la protection de l'intégrité du dispositif
- la neutralité dans l'application des règles
- la vérifiabilité et la fiabilité des résultats restitués.

La cohérence de ces principes doit primer sur une lecture isolée ou fragmentée des règles.

67. Clause générale de cohérence du référentiel

L'ensemble de la présente méthodologie doit être lu comme un cadre cohérent et interdépendant, à la lumière de ses principes fondateurs.

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

En cas d'ambiguïté, de silence de la méthodologie ou de situation non explicitement prévue, l'interprétation retenue doit demeurer compatible avec les valeurs fondatrices de CERTIF Index, ses principes méthodologiques et les exigences de cohérence, de proportionnalité et d'intégrité du dispositif.

68. Doctrine finale du dispositif CERTIF Index

CERTIF Index repose sur une conviction simple :

La satisfaction client est une information essentielle. Pour conserver toute sa valeur, elle doit pouvoir s'inscrire dans un cadre de confiance.

CERTIF Index structure son évaluation selon une méthode commune, transparente et vérifiable, et en restitue les résultats sans intervenir dans l'appréciation exprimée par les clients.

Le dispositif ne prétend ni certifier la qualité professionnelle, ni garantir une expérience future, ni se substituer au discernement du consommateur.

Il a pour ambition de protéger l'authenticité de l'expression de la satisfaction client et de permettre qu'elle constitue une information fiable et utile à tous.

Cette ambition se résume dans la signature institutionnelle de CERTIF Index :

CERTIF Index, un cadre pour la confiance.

69. Clôture institutionnelle

La présente Méthodologie constitue le cadre méthodologique et interprétatif du dispositif CERTIF Index.

Elle formalise les principes qui régissent l'évaluation de la satisfaction client, la construction et la restitution des résultats, les mécanismes d'intégrité et de contrôle ainsi que les principales règles de fonctionnement du dispositif.

CERTIF Index reconnaît que toute méthodologie est susceptible d'évoluer.

Toute évolution doit demeurer prudente, cohérente, documentée et compatible avec les principes du dispositif.

CERTIF Index poursuit une ambition: contribuer à construire un cadre de confiance dans lequel l'expression de la satisfaction client peut être protégée par des mécanismes systématiques d'identification, de vérification et de contrôle, afin de renforcer la fiabilité des résultats qui en découlent.