



MÉTHODOLOGIE OFFICIELLE

CERTIF Index

Référentiel méthodologique, doctrinal et institutionnel

Document public — opposable à l'ensemble des adhérents

CERTIF Index — SASU

Version 1.0

Entrée en vigueur : 13 Mai 2026

PARTIE I — PRÉAMBULE, STATUT ET FINALITÉS DU STANDARD

1. Préambule général

CERTIF Index est un standard privé indépendant d'évaluation de la qualité professionnelle.

Il a pour objet de structurer, mesurer et rendre lisible le niveau de qualité observé dans le cadre d'une relation de service entre un professionnel et ses clients.

CERTIF Index ne constitue ni une plateforme d'avis, ni un système d'opinion, ni un dispositif de publication de commentaires libres.

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

Le standard repose sur un principe central :

La qualité professionnelle ne doit pas être déclarée. Elle doit être observée, structurée, mesurée et rendue vérifiable.

CERTIF Index établit un cadre méthodologique propriétaire permettant d'évaluer la qualité professionnelle selon des critères définis, communs, encadrés et comparables.

Ce cadre vise à répondre à une difficulté contemporaine majeure : la perte progressive de lisibilité des signaux de confiance dans l'économie des services.

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, stable, lisible et immédiatement compréhensible.

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

Il a vocation à produire une lecture organisée du niveau de qualité observé, fondée sur un référentiel constant et une méthode identique pour l'ensemble des professionnels adhérents.

2. Statut du standard CERTIF Index

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluation de la qualité professionnelle, administré par CERTIF Index, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) immatriculée au registre du commerce et des sociétés compétent.

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 standard 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 mécanismes de lecture des résultats
- les conditions d'activation des éléments visuels CERTIF Index
- les modalités de gouvernance du dispositif
- les conditions de restriction, suspension ou retrait des droits d'usage en cas de non-respect du cadre CERTIF Index

Le cadre méthodologique CERTIF Index est commun à l'ensemble des adhérents et devient opposable dans le cadre de la relation contractuelle liant le professionnel au standard, dès lors qu'il est mentionné dans le contrat d'adhésion, ce qui est le cas de plein droit.

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 standard CERTIF Index

CERTIF Index poursuit trois finalités complémentaires.

3.1 — Objectiver la qualité professionnelle

La première finalité du standard est de transformer l'expérience client en indicateurs structurés. CERTIF Index ne prétend pas établir une vérité absolue sur un professionnel.

Le standard établit une lecture méthodique du niveau de qualité observé, fondée sur des évaluations structurées, limitées à des critères définis et excluant toute expression libre.

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

- les formulations excessives et les ressentis isolés
- les commentaires émotionnels et les appréciations non vérifiables
- les biais de rédaction et les jugements disproportionnés
- les attaques personnelles et les contenus sans lien direct avec la qualité réelle du service

CERTIF Index ne recueille pas un récit d'expérience. CERTIF Index recueille une mesure structurée.

3.2 — Rendre la qualité lisible

La deuxième finalité du standard consiste à rendre la qualité observée immédiatement compréhensible.

Le système produit deux indicateurs publics principaux et distincts :

- un score qualité, exprimé sur 10, résultant de l'agrégation pondérée des évaluations structurées
- 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 observé 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 qualité dans le temps et d'inscrire son activité dans une logique d'amélioration continue.

3.3 — Instaurer un repère de confiance

La troisième finalité du standard consiste à instaurer un repère identifiable, lisible et stable.

Ce repère repose sur deux mécanismes distincts et complémentaires :

A — Le badge dynamique digital

Le badge dynamique constitue un outil de lecture continue du niveau observé.

Il reflète une lecture actualisée du niveau observé sur les quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants et est actualisé quotidiennement.

Son activation est conditionnée à un minimum de quinze (15) évaluations validées.

Avant ce seuil, le professionnel demeure visible sur sa page publique CERTIF Index mais le badge dynamique n'est pas activé.

Le statut affiché est alors : Indice en construction.

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

B — Le label annuel CERTIF Index

Le label annuel constitue une reconnaissance distincte.

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

Il repose exclusivement sur l'évaluation d'une année civile complète, du 1er janvier au 31 décembre, et sur l'atteinte des seuils d'exigence définis par CERTIF Index.

Le badge dynamique et le label annuel remplissent des fonctions différentes et complémentaires : le badge dynamique reflète une lecture continue ; le label annuel reconnaît une qualité observée dans la durée.

4. Nature non punitive du standard

CERTIF Index repose sur une doctrine fondamentale :

CERTIF mesure la qualité observée ; il ne la fabrique pas. Le score n'est jamais une sanction. Il constitue le signal de lecture du niveau constaté.

Le standard n'a pas vocation à sanctionner un professionnel en raison du niveau de score observé.

Un score faible ne constitue pas une faute méthodologique. Il constitue une information.

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

Il la rend lisible.

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 transparente du niveau observé.

Un score faible ne produit aucune des conséquences suivantes :

- exclusion automatique du professionnel
- suspension du professionnel
- retrait 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 standard.

5. Champ d'intervention légitime du standard

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

- fraude ou manipulation avérée du système d'évaluation
- contournement du standard
- usage trompeur du badge ou du label
- fausse déclaration
- non-respect caractérisé des règles du standard

CERTIF Index ne sanctionne pas un niveau de qualité observé. CERTIF Index protège l'intégrité de son standard.

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 standard privé indépendant
- l'absence de logique d'avis libres
- les critères généraux d'évaluation et leurs pondérations officielles
- la structure du référentiel
- les principes de calcul du score qualité
- 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 robustesse

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 de modifier directement le score qualité affiché
- n'ont pas vocation à remplacer le résultat observé
- ne constituent pas une logique de sanction automatique
- ne permettent aucune intervention discrétionnaire sur le niveau observé 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 du score 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 du service selon un référentiel identique pour tous.

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

8. Principe de comparabilité contextualisée

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

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

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

Le standard considère toutefois que le score ne constitue pas un classement absolu entre professionnels.

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.

Le modèle CERTIF Index repose sur un socle universel de 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 standard.

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 du standard exclut notamment toute personnalisation des critères, seuils, temporalités ou règles de lecture selon le professionnel. CERTIF Index ne garantit jamais un résultat.

Il garantit un cadre.

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

Le standard garantit uniquement une méthode commune de mesure de la qualité observée.

10. Principe d'amélioration continue

CERTIF Index ne constitue pas un système figé.

Le standard repose sur une logique d'observation continue du niveau de qualité. Le professionnel n'est pas enfermé dans un résultat ponctuel.

Le système lui permet de suivre l'évolution de son niveau observé dans le temps.

Cette logique repose sur deux temporalités distinctes :

une lecture continue de 90 jours glissants, reflétant le niveau récent du professionnel via le badge dynamique ;

et une lecture annuelle, reflétant la qualité observée dans la durée via le label annuel.

Cette philosophie constitue une composante essentielle du standard CERTIF Index.

Le dispositif ne vise pas à exclure. Il vise à rendre la qualité lisible et améliorabile.

Le dispositif d'accompagnement disponible dans le dashboard professionnel CERTIF Index — comprenant notamment des notifications de niveau, des recommandations méthodologiques et un accès à l'historique analytique des évaluations — soutient concrètement cette logique d'amélioration continue.

11. Principe de sobriété institutionnelle

CERTIF Index adopte une logique de sobriété institutionnelle.

Le standard ne doit pas surpromettre, ne doit pas produire une promesse excessive de confiance et ne doit pas laisser entendre qu'un professionnel labellisé serait exempt de toute insatisfaction future.

Le standard doit rester dans son rôle : établir une lecture structurée du niveau de qualité observé.

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

Ils traduisent un niveau de qualité observé selon la méthode CERTIF Index, sur une période donnée et dans le respect du référentiel applicable.

CERTIF Index assume explicitement sa nature : un standard privé, indépendant, structuré, méthodologiquement encadré et non réglementaire. Cette précision ne constitue pas une faiblesse.

Elle constitue une condition de crédibilité.

12. Formule doctrinale de référence

La doctrine fondamentale du standard CERTIF Index peut être résumée ainsi :

CERTIF Index est un standard privé indépendant d'évaluation de la qualité professionnelle. Il ne recueille pas des avis, ne publie pas d'opinions libres et ne prétend pas déclarer la qualité. Il organise une mesure structurée, encadrée et comparable de la qualité observée, afin de rendre le niveau professionnel lisible, vérifiable et compréhensible.

Sa doctrine de gouvernance peut être résumée ainsi :

CERTIF mesure la qualité observée ; il ne la fabrique pas. Le score n'est jamais une sanction. Il constitue le signal de lecture du niveau constaté. Seules les atteintes au cadre du standard peuvent justifier une restriction des droits d'usage CERTIF Index.

PARTIE II — RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

13. Architecture générale du référentiel CERTIF Index

Le standard CERTIF Index repose sur un référentiel méthodologique structuré visant à garantir une évaluation cohérente, comparable et pertinente de la qualité professionnelle.

Ce référentiel définit les dimensions évaluées, les modalités de réponse, les règles de lecture, la structure de calcul des indicateurs, les temporalités d'analyse et les conditions de reconnaissance du standard.

L'objectif du référentiel n'est pas de produire une appréciation générale ou abstraite d'un professionnel.

Son objectif est d'évaluer des dimensions concrètes de la qualité du service réellement rendu.

Le standard repose sur une architecture méthodologique mixte : un socle universel de critères communs + un critère variable métier adapté à la nature réelle du service.

14. Structure du référentiel d'évaluation

Chaque professionnel adhérent est évalué selon cinq critères précis : un socle commun de quatre critères, identiques pour tous ; et un critère variable métier, déterminé selon la nature réelle du service rendu.

Cette structure est fixe et non modulable.

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

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

15. Les quatre critères socles communs

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

Ils correspondent aux dimensions fondamentales attendues par les consommateurs, indépendamment du secteur d'activité.

15.1 — Respect des engagements et conformité de la prestation

Ce critère vise à mesurer la cohérence entre ce qui a été annoncé, promis ou présenté au client et ce qui a effectivement été délivré.

Il évalue notamment le respect des engagements pris, la conformité du service rendu au regard de ce qui a été annoncé et la fidélité de la prestation aux attentes légitimement créées.

Ce critère constitue la dimension centrale du modèle CERTIF Index.

15.2 — Qualité relationnelle

Ce critère vise à mesurer la qualité de l'interaction humaine observée durant la relation de service.

Il ne mesure ni la sympathie personnelle, ni l'affinité subjective.

Il mesure des dimensions professionnelles observables de la relation, notamment : l'écoute, la disponibilité, le respect du client, le professionnalisme et la qualité générale de l'accompagnement relationnel.

15.3 — Intégrité tarifaire

Ce critère mesure la cohérence perçue entre le prix demandé, la prestation observée et les conditions annoncées.

Il apprécie notamment la clarté du rapport prix/prestation, l'absence de perception d'incohérence manifeste, la cohérence entre devis, annonce et réalité observée et le sentiment général d'équité tarifaire.

15.4 — Transparence et clarté des informations

Ce critère mesure la capacité du professionnel à fournir une information claire, compréhensible et suffisamment transparente. Il apprécie notamment la compréhension de l'offre, la clarté des explications, la lisibilité des conditions et la qualité d'information perçue.

16. Le critère variable métier

Le modèle CERTIF Index intègre un cinquième critère, dit critère variable métier, permettant d'adapter raisonnablement le modèle à la réalité du service observé.

Ce critère est issu d'une liste prédéfinie et publique de familles de critères variables, appliquée selon une

procédure documentée et non discrétionnaire.

16.1 — Familles officielles de critères variables

À la date de la présente Méthodologie, les critères variables reconnus sont les suivants :

- Respect des délais et gestion responsable des imprévus — applicable notamment aux artisans, BTP, logistique, livraison et services nécessitant un calendrier opérationnel
- Qualité de prise en charge — applicable notamment au bien-être, à l'accompagnement, aux services à la personne et aux métiers de relation continue
- Efficacité de la mission ou de l'accompagnement — applicable notamment à l'immobilier, au courtage, à l'assurance et aux professions du conseil
- Qualité de l'expérience — applicable notamment à la restauration, à l'hôtellerie, aux métiers d'accueil et au commerce expérientiel
- Fiabilité de l'intervention et du diagnostic — applicable notamment à l'automobile, à la maintenance, à la réparation et aux métiers à diagnostic technique

16.2 — Principe d'affectation

L'affectation d'un critère variable à un professionnel suit une procédure documentée, homogène et non discrétionnaire.

Aucun critère variable ne peut être attribué en dehors de cette liste.

Toute évolution de la liste est soumise au principe de stabilité méthodologique et fait l'objet d'un versioning documenté et publié avant entrée en vigueur.

16.3 — Principe de rattachement

Le critère variable est déterminé par la nature dominante de la prestation observée et non par la dénomination sociale ou l'intitulé commercial du professionnel.

Le standard cherche à refléter la réalité du service rendu, et non à produire un rattachement catégoriel artificiel.

Cette logique vise à éviter les incohérences de rattachement et les demandes opportunistes de modification du référentiel.

17. Pondérations officielles

Le référentiel CERTIF Index repose sur une logique de pondération différenciée fixe.

Ces pondérations sont identiques pour l'ensemble des professionnels évalués et ne peuvent faire l'objet d'aucune personnalisation, adaptation individuelle ou modification à la demande d'un adhérent.

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 %
TOTAL	100 %

La pondération méthodologique des critères ne constitue pas une hiérarchie morale entre les dimensions évaluées.

Elle traduit exclusivement une logique méthodologique d'impact observé dans la perception globale de la qualité du service.

Un critère bénéficiant d'une pondération moindre n'est pas considéré comme secondaire au sens moral ou professionnel.

18. Échelle officielle de réponse

Le système d'évaluation CERTIF Index repose sur une échelle de réponse structurée à quatre niveaux, identique pour l'ensemble des critères.

- Niveau 1 — Non conforme : le service observé apparaît comme insuffisant au regard du critère évalué
- Niveau 2 — Partiellement conforme : le service présente des éléments satisfaisants mais demeure insuffisant sur plusieurs dimensions importantes

- Niveau 3 — Satisfaisant : le service répond de manière globalement cohérente aux attentes essentielles du client
- Niveau 4 — Très satisfaisant : le service dépasse ou satisfait pleinement les attentes légitimes du client sur le critère évalué

CERTIF Index a volontairement retenu une échelle à quatre niveaux pour éviter la neutralité artificielle, réduire les biais de notation, faciliter la comparabilité et maintenir une interprétation intuitive.

L'absence de note médiane impose une prise de position réelle de l'évaluateur.

19. Principe d'interprétation des réponses

Les réponses collectées dans le cadre du référentiel CERTIF Index doivent être interprétées selon une logique d'observation du service réellement perçu.

Le standard cherche à mesurer une perception structurée du niveau de qualité observé dans la relation de service, et non une sympathie personnelle, une affinité individuelle ou un jugement émotionnel ponctuel.

L'évaluation doit être comprise comme une photographie méthodologiquement encadrée d'une expérience réellement vécue.

Elle ne garantit pas un résultat futur et ne mesure pas une réputation générale, mais un niveau structuré de satisfaction relatif à des critères précis.

Cette distinction protège le standard contre les interprétations abusives et les attentes irréalistes.

PARTIE III — INDICATEURS CERTIF INDEX : SCORE ET INDICE DE CONFIANCE

20. Le score qualité CERTIF Index

Le score qualité CERTIF Index constitue l'indicateur public principal.

Il est exprimé sur 10 et résulte de l'agrégation pondérée des réponses validées selon les règles de calcul définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

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 un indice de popularité.

Le score constitue une lecture méthodologiquement encadrée d'une qualité observée.

21. L'indice de confiance CERTIF Index

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.

21.1 — Fonction

L'indice de confiance produit une seconde lecture du professionnel, complémentaire au score qualité : 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 n'étant pas recommandé par ses clients, en raison d'éléments relationnels, comportementaux ou contextuels distincts de la qualité technique de la prestation.

À l'inverse, un professionnel présentant un score de qualité intermédiaire peut bénéficier d'un taux de recommandation très élevé. Ces deux lectures sont complémentaires et non substituables.

21.2 — Question génératrice

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

« Recommanderiez-vous ce professionnel à votre entourage ? »

La réponse est binaire : Oui ou Non.

Cette question est distincte des cinq critères du score qualité.

Elle ne fait pas partie du calcul du score.

Elle constitue exclusivement la base de calcul de l'indice de confiance.

21.3 — Calcul

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.

Indice de confiance = (Nombre de réponses « Oui » / Nombre total d'évaluations validées) × 100

21.4 — Portée et limites

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 IV — TEMPORALITÉS ET SEUILS D'ACTIVATION

22. Double temporalité du système CERTIF Index

CERTIF Index repose sur une double temporalité d'analyse.

Cette architecture permet d'éviter deux biais opposés :

le biais de l'instantanéité, où un événement isolé viendrait déformer la perception globale ;

et le biais de l'ancienneté excessive, où un historique trop ancien masquerait une évolution récente du niveau observé.

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

- une temporalité glissante de 90 jours, destinée au badge dynamique
- une temporalité annuelle civile, destinée exclusivement au label CERTIF Index

23. 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 qualité observé.

Le système actualise continuellement cette lecture à mesure que de nouvelles évaluations sont intégrées.

Cette temporalité poursuit plusieurs objectifs :

- refléter la réalité récente du niveau observé ;
- permettre l'amélioration continue ;
- éviter les effets de réputation figée ;
- maintenir une lecture crédible, récente et cohérente avec l'expérience contemporaine du consommateur.

Le choix d'une fenêtre glissante de 90 jours résulte de cette exigence d'équilibre entre stabilité et réactivité.

24. Temporalité annuelle — Label CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index repose sur une logique distincte du badge dynamique.

Il vise à reconnaître une constance de qualité observée dans le temps. La période de référence retenue est du 1er janvier au 31 décembre inclus.

Le label annuel n'a pas vocation à récompenser une performance ponctuelle.

Il vise à reconnaître une qualité observée de manière suffisamment constante au cours d'une période complète d'activité.

Cette temporalité longue évite les effets de performance momentanée, valorise la constance et produit un signal de confiance crédible fondé sur une continuité d'observation.

25. Seuil minimal d'activation — 15 évaluations

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

Le badge dynamique devient activable uniquement à partir de quinze (15) évaluations validées minimum.

25.1 — Justification méthodologique du seuil

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 pour constituer un repère fiable pour le consommateur. Un professionnel présentant un score de 9,8 sur 10 fondé sur 3 évaluations ne peut prétendre à la même représentativité qu'un professionnel présentant le même score fondé sur 50 évaluations.
- **L'équité intersectorielle** : le standard reconnaît que la fréquence d'évaluation varie significativement selon les secteurs d'activité. Un professionnel de la restauration peut recevoir 10 évaluations en une journée, tandis qu'un architecte ou un notaire peut n'en recevoir que 2 à 3 par mois. Le seuil de 15 évaluations a été défini pour être accessible à l'ensemble des secteurs représentés dans le standard, tout en garantissant un minimum raisonnable d'observation.

Ce seuil constitue un seuil méthodologique de robustesse minimale et non un indicateur de qualité

professionnelle.

25.2 — Régime avant le seuil de 15 évaluations

Avant le seuil minimal de 15 évaluations :

- le professionnel demeure visible sur sa page publique CERTIF Index ;
- les évaluations peuvent être recueillies normalement ;
- le système continue de fonctionner.

En revanche, le badge dynamique n'est pas activé.

Le statut affiché demeure : Indice en construction.

26. Clause d'activation rétroactive des invitations à l'adhésion

Afin de permettre à tout professionnel adhérent d'atteindre rapidement et de manière crédible le seuil de 15 évaluations, le standard CERTIF Index reconnaît la possibilité d'une activation rétroactive des invitations à évaluer.

26.1 — 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 fenêtre rétroactive maximale de douze (12) mois précédant la date d'adhésion.

26.2 — Conditions de validité

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 — aucune invitation hors système n'est reconnue
- la relation professionnelle réelle entre le professionnel et le client évaluateur a eu lieu dans la fenêtre des 12 mois précédant la date d'adhésion
- l'évaluateur confirme, au moment de l'évaluation, avoir réellement eu recours aux services du professionnel concerné — cette déclaration engage sa responsabilité personnelle
- un même client ne peut recevoir qu'une seule invitation par professionnel — le système anti-fraude empêche techniquement tout envoi multiple
- l'évaluateur ne doit pas appartenir aux catégories exclues par la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index, notamment : membres de la famille du professionnel, associés, salariés, sous-traitants et toute personne dont l'indépendance ne peut être raisonnablement garantie

26.3 — Intégration aux outils du professionnel

Le professionnel peut connecter ses outils de facturation ou sa base de données clients au système CERTIF Index afin d'automatiser l'envoi d'invitations.

Cette intégration constitue un mécanisme optionnel de crédibilisation de la relation professionnelle réelle. ▶

27. Seuil de maintien du badge dynamique

L'activation initiale du badge dynamique ne garantit pas son maintien permanent.

Le maintien d'un badge dynamique actif suppose un minimum de trois (3) évaluations valides sur les quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants.

Lorsque ce seuil n'est plus atteint, le badge devient temporairement inactif. Cette inactivité :

- ne constitue pas une sanction
- n'emporte aucune suspension du professionnel
- ne remet pas en cause l'adhésion au standard
- n'entraîne aucun retrait du profil public

Le professionnel demeure visible, continue de pouvoir recueillir des évaluations et conserve l'accès au dispositif CERTIF Index.

Le badge dynamique est automatiquement réactivé dès lors que le seuil minimal d'observation récente est de nouveau atteint.

Cette règle vise à garantir la crédibilité du badge et l'actualité du signal dynamique.

PARTIE V — CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU LABEL ANNUEL

28. 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 méthodologique distincte.

Il suppose le respect simultané de plusieurs conditions :

- respecter le cadre du standard CERTIF Index dans son intégralité
- atteindre le seuil minimal de quinze (15) évaluations validées
- atteindre le niveau de qualité observée conforme aux seuils méthodologiques applicables
- respecter les règles d'éligibilité temporelle selon la date d'adhésion
- ne pas faire l'objet d'un retrait pour atteinte à l'intégrité du standard au cours de la période

Le non-respect de l'un de ces critères empêche l'attribution du label.

Toutefois, la non-éligibilité au label ne constitue jamais une sanction.

Elle traduit uniquement l'absence d'atteinte du niveau méthodologique requis sur la période observée.

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.

Le tarif plein s'applique quelle que soit la date d'adhésion, le professionnel bénéficiant de l'intégralité du dispositif dès validation de son compte.

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, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions d'éligibilité.

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, bénéficiant ainsi d'une année complète d'évaluation avant attribution du label.

CERTIF Index applique une règle d'éligibilité temporelle destinée à garantir une période d'observation cohérente avant attribution du label annuel.

30. Seuils d'attribution du label annuel CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index est attribué selon les seuils suivants, appliqués au score annuel calculé sur l'ensemble de la période d'observation annuelle :

- 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.

31. Nature et portée du label CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index constitue une reconnaissance méthodologique attribuée au regard d'une qualité observée sur une période définie.

L'obtention antérieure d'un label ne crée aucun droit acquis à son renouvellement futur.

Le label ne constitue pas : une garantie universelle de satisfaction, une promesse de résultat futur, une preuve absolue de compétence, une validation permanente du professionnel ou une absence totale de risque pour le consommateur.

Le standard cherche à produire un signal de confiance méthodologiquement cohérent, non une certitude absolue.

PARTIE VI — CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DES ÉVALUATIONS

32. Principe d'authenticité des évaluations

CERTIF Index repose sur un principe fondamental : une évaluation doit correspondre à une interaction réelle de service.

Le standard cherche à garantir une authenticité raisonnable des évaluations recueillies.

Cette authenticité ne repose pas sur une prétention de certitude absolue.

Elle repose sur un faisceau cohérent d'indices méthodologiques visant à renforcer la crédibilité du dispositif.

33. Règles de recevabilité des évaluations

Pour être considérée comme recevable, une évaluation doit répondre aux conditions suivantes :

- Reposer sur une interaction réelle significative : le répondant doit avoir été suffisamment exposé au professionnel pour pouvoir apprécier raisonnablement les critères évalués
- Porter sur une expérience personnelle directement vécue : les opinions indirectes, récits rapportés ou jugements tiers ne constituent pas une base méthodologique recevable
- Être exempte de conflit manifeste d'intérêts : auto-évaluation directe ou indirecte, conjoint ou relation assimilée, membre du foyer, salarié directement subordonné, associé impliqué ou toute situation manifestement incompatible avec une appréciation indépendante
- Être réalisée selon le référentiel CERTIF Index : critères imposés, échelle officielle de réponse et cadre structuré du système
- Ne pas relever d'une situation manifestement abusive : le standard se réserve la possibilité d'écarter une évaluation lorsqu'une situation apparaît manifestement incompatible avec ses principes méthodologiques

34. Principe d'absence de contrepartie

Aucune évaluation CERTIF Index ne peut être conditionnée à un avantage matériel, financier ou promotionnel.

Le professionnel ne peut notamment proposer en contrepartie d'une évaluation : réduction, remise, cadeau, avantage commercial, compensation ou contrepartie indirecte.

CERTIF Index considère qu'une évaluation influencée compromet la crédibilité du standard.

35. Unicité et non-duplication

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

Un même évaluateur ne peut évaluer plusieurs fois le même professionnel pour la même relation de service.

Le système anti-fraude détecte et neutralise les tentatives de duplication.

PARTIE VII — INTÉGRITÉ DU STANDARD ET GOUVERNANCE

36. Mécanismes internes de robustesse

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.

Ces mécanismes relèvent exclusivement du cadre interne CERTIF Index.

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

Ils complètent le dispositif. Ils ne s'y substituent pas.

37. Doctrine de gouvernance des scores

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

En conséquence : un niveau 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 de qualité observée.

Le standard rend cette qualité visible et interprétable.

38. Distinction entre niveau observé et atteinte au standard

Une distinction fondamentale doit être opérée.

Un niveau de qualité faible ne constitue pas une atteinte au standard.

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 standard

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

39. 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 standard.

Ces mesures ne constituent jamais une conséquence du niveau de qualité observé.

Elles relèvent exclusivement de la protection de l'intégrité du standard.

Le standard 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 standard l'exige, notamment en cas de fraude avérée.

40. 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 standard et non fondée sur une logique discrétionnaire ou personnelle.

41. Principe de neutralité méthodologique et d'égalité

CERTIF Index applique un principe de neutralité méthodologique.

Le standard 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 standard ou son niveau de contribution financière.

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

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

42. Contrôles et vérifications internes

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

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 de supervision.

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

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

43. 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 standard.

Cette gouvernance peut notamment s'appuyer sur un comité méthodologique interne dont le rôle est de contribuer à préserver la stabilité du standard, 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.

44. Principe de stabilité du référentiel

CERTIF Index applique un principe fort de stabilité méthodologique.

Les critères, seuils, doctrines, temporalités et principes du standard 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, compatible avec l'équité entre professionnels et publiée avec un préavis raisonnable avant entrée en vigueur.

PARTIE VIII — SIGNAL CERTIF INDEX : VISIBILITÉ ET USAGE

45. Badge dynamique — Règles d'usage

Le badge dynamique constitue l'outil officiel de lecture courte du niveau observé.

Il est strictement limité à un usage digital dans l'environnement digital autorisé du professionnel adhérent, comprenant notamment son site internet, ses profils sur les réseaux sociaux, ses signatures numériques et ses documents commerciaux dématérialisés.

Le badge dynamique :

- ne constitue pas une reconnaissance annuelle institutionnelle,
- ne peut être assimilé au label annuel,
- ne peut faire l'objet d'aucune reproduction autonome
- et ne peut être utilisé à des fins de communication commerciale déconnectée du standard.

Un badge inactif doit être automatiquement retiré ou marqué comme inactif. Toute utilisation contraire est réputée trompeuse et susceptible d'engager la responsabilité du professionnel.

46. Label annuel — Règles d'usage

Le label annuel CERTIF Index peut être intégré à différents environnements professionnels :

sur les supports physiques du professionnel (vitrines, véhicules d'entreprise, tenues de travail, cartes de visite, documents commerciaux)

et dans ses environnements digitaux (site internet, signature électronique, réseaux sociaux, documents numériques).

Toute intégration doit respecter les chartes d'usage CERTIF Index, préserver la lisibilité du signal, maintenir les éléments de vérification associés et éviter toute confusion avec le badge dynamique.

Les supports visuels sont strictement limités à l'année civile d'attribution.

À l'issue de cette période, tout usage devient immédiatement non conforme.

47. Doctrine d'actualisation du signal

Le signal CERTIF Index doit demeurer cohérent avec la réalité méthodologique observée.

Le professionnel demeure responsable de la conformité continue des éléments qu'il affiche.

Toute persistance volontaire d'un signal devenu non conforme peut être considérée comme une atteinte à l'intégrité du standard.

48. Principe de proportionnalité d'usage

CERTIF Index ne poursuit pas une logique de survisibilité artificielle.

Le professionnel peut librement choisir l'intensité de sa visibilité et le nombre de supports utilisés, dès lors qu'il respecte les conditions définies par le standard.

L'objectif demeure une visibilité sincère, cohérente, proportionnée et fidèle à la réalité méthodologique du signal CERTIF Index.

PARTIE IX — RESPONSABILITÉ DE CERTIF INDEX

49. Qualité de tiers méthodologique

CERTIF Index intervient en qualité de tiers méthodologique indépendant.

À ce titre, son rôle est de structurer, calculer et publier des indicateurs fondés sur des données déclarées par des tiers évaluateurs. CERTIF Index ne produit pas lui-même les évaluations et ne peut en garantir l'exhaustivité ou la représentativité absolue.

50. Périmètre de responsabilité

La responsabilité de CERTIF Index ne peut être engagée qu'en cas de faute avérée dans l'application de sa propre méthodologie, résultant d'une erreur matérielle dans le calcul ou la publication des indicateurs qui lui est directement imputable. CERTIF Index ne saurait être tenu responsable :

- des évaluations inexactes ou frauduleuses transmises par des tiers
- des conséquences économiques, commerciales ou réputationnelles résultant pour un professionnel de l'affichage d'un score conforme à la méthodologie
- de l'interprétation faite par des tiers des données publiées
- de toute défaillance technique imprévisible et indépendante de sa volonté

51. Absence de garantie de résultat

CERTIF Index ne garantit pas l'obtention du label ou d'un niveau de score particulier.

L'adhésion au standard donne accès au système d'évaluation.

Elle ne préjuge pas des résultats qui seront obtenus. Le paiement de l'adhésion donne accès au service, jamais à un résultat.

52. Responsabilité du professionnel adhérent

Le professionnel adhérent est seul responsable de l'usage qu'il fait des éléments du standard dans sa communication.

Tout usage trompeur, non conforme ou dépassant les droits accordés par le corpus CERTIF Index est de la seule responsabilité du professionnel.

Ces dispositions sont précisées et reconduites dans le contrat d'adhésion au standard CERTIF Index.

PARTIE X — VALEURS FONDATRICES ET DOCTRINE INSTITUTIONNELLE

53. Valeurs fondatrices du standard CERTIF Index

Le standard CERTIF Index repose sur plusieurs valeurs fondamentales qui orientent son fonctionnement, son évolution et ses décisions.

- **Transparence** : la confiance ne doit pas uniquement être affirmée ; elle doit pouvoir être vérifiée
- **Équité méthodologique** : tous les professionnels sont soumis au même référentiel, aux mêmes principes et aux mêmes règles
- **Neutralité** : le standard cherche uniquement à mesurer un niveau observé selon un cadre stable — la qualité observée n'est jamais fabriquée, elle est rendue lisible
- **Exigence méthodologique** : CERTIF Index privilégie la cohérence, la stabilité et la robustesse méthodologique
- **Responsabilité partagée** : du professionnel dans sa participation au dispositif, du consommateur dans la sincérité raisonnable de son évaluation, et de CERTIF Index dans la cohérence méthodologique du système
- **Amélioration continue** : la qualité professionnelle peut évoluer dans le temps ; le standard encourage une dynamique d'amélioration par la visibilité des résultats observés

54. 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 standard doivent respecter l'ensemble de ces principes. La cohérence du référentiel prime sur l'opportunité du moment.

55. 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 d'un standard repose aussi sur sa capacité à demeurer indépendant.

56. Limites méthodologiques assumées

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

Le standard 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 d'une qualité observée, 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.

57. Corpus doctrinal officiel CERTIF Index

La doctrine institutionnelle CERTIF Index peut être résumée à travers les formulations fondatrices suivantes :

- **Sur la confiance** : La confiance gagne en valeur lorsqu'elle peut être vérifiée.
- **Sur la qualité** : La qualité réelle gagne en valeur lorsqu'elle devient visible.
- **Sur le rôle du standard** : CERTIF mesure, rend visible et valorise une qualité observée ; il ne la fabrique pas.
- **Sur le score** : Le score constitue un signal de lecture, non une sanction.
- **Sur la transparence** : La confiance ne doit pas uniquement être affirmée ; elle doit pouvoir être vérifiée.
- **Sur la gouvernance** : La cohérence du référentiel prime sur l'opportunité du moment.
- **Sur la visibilité** : La réputation des professionnels doit pouvoir être vue sans avoir besoin de chercher.
- **Sur l'intégrité** : Un standard crédible protège autant sa méthode que son signal.

PARTIE XI — DISPOSITIONS FINALES

58. Principes interprétatifs fondamentaux

L'ensemble du standard CERTIF Index doit être interprété à la lumière de plusieurs principes fondamentaux. Ces principes constituent la boussole doctrinale du référentiel.

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
- la proportionnalité et la protection du consommateur
- la protection de l'intégrité du standard
- la non-punition de la qualité observée
- l'amélioration continue et la vérifiabilité du signal

Le standard considère que la cohérence des principes doit primer sur une lecture fragmentée des règles. Cette logique vise à préserver une continuité institutionnelle du référentiel CERTIF Index.

59. Clause générale de cohérence du référentiel

L'ensemble du présent document doit être lu comme un corpus cohérent, interdépendant et interprété à la lumière de ses principes fondateurs.

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

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

60. Doctrine finale du standard CERTIF Index

Le standard CERTIF Index repose sur une conviction simple :

La qualité professionnelle mérite un repère plus lisible, plus visible et plus vérifiable.

Le standard ne prétend pas produire une vérité absolue, garantir un résultat futur, remplacer le discernement du consommateur ou supprimer toute incertitude liée à une relation de service.

Il cherche à rendre la confiance plus intelligible.

Cette ambition peut être résumée ainsi :

Ne nous croyez pas. Vérifiez.

Cette phrase ne constitue pas uniquement une signature. Elle constitue la doctrine finale du standard CERTIF Index.

61. Clôture institutionnelle

La présente Méthodologie constitue le cadre méthodologique, doctrinal, institutionnel et interprétatif du standard CERTIF Index.

Elle formalise notamment les principes du standard, les mécanismes d'évaluation, les règles de gouvernance, les conditions d'usage du signal CERTIF Index, les doctrines d'intégrité, les principes de responsabilité et les fondements institutionnels du référentiel.

CERTIF Index reconnaît que tout standard demeure perfectible. Le standard privilégie une évolution prudente, cohérente, documentée et compatible avec ses principes fondateurs.

CERTIF Index poursuit une ambition simple : contribuer à rétablir des repères de confiance pour les consommateurs.

Reconnaître la qualité, c'est permettre à ces repères d'exister.