



MÉTHODOLOGIE OFFICIELLE

CERTIF Index

Cadre méthodologique officiel du dispositif

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

Document officiel du corpus CERTIF Index

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 intègre.

CERTIF Index ne constitue pas une plateforme d'avis classique, 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.

Elle passe ensuite par plusieurs étapes de vérification avant d'intégrer les résultats affichés publiquement.

Lors de l'évaluation, le participant est dans l'obligation de :

- fournir son adresse e-mail, pour la traçabilité,
- reconnaître expressément avoir eu recours aux services de l'entreprise évaluée dans les 12 mois précédant son évaluation, pour l'authenticité
- accepter les conditions générales d'utilisation de CERTIF Index, pour l'intégrité.

Avant sa validation par notre système, chaque évaluation est ensuite soumise à un ensemble de mécanismes de contrôle et de vérification afin d'en confirmer la provenance, d'identifier les doublons, de détecter et écarter les comportements anormaux et de prévenir les tentatives de manipulation.

Pour renforcer le processus de vérification, la création d'un Compte Évaluateur vérifié par pièce d'identité devient obligatoire à compter de la quatrième évaluation afin de pouvoir continuer à participer au 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.

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.

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 ambitionne de répondre à quatre difficultés contemporaines majeures qui affectent de plus en plus profondément professionnels et consommateurs, et fragilisent l'équilibre 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
- l'absence, pour les professionnels, de moyens leur permettant de rendre la satisfaction client réellement visible et utile dans leur environnement quotidien, leurs résultats restant le plus souvent cantonnés aux espaces numériques.

Dans un environnement saturé d'informations non vérifiables, souvent contradictoires, et fragilisé par la manipulation progressive des avis, CERTIF Index entend instaurer un repère de confiance, simple et comparable dans sa lecture, construit depuis une information authentique et intègre.

Il entend aussi apporter aux professionnels une solution permettant de valoriser pleinement, dans le monde numérique comme dans le monde réel, la satisfaction exprimée par leurs clients afin d'en faire un véritable levier de confiance et de différenciation auprès des consommateurs.

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 organise le traitement de l'information issue des évaluation selon une logique progressive.

En premier lieu, le dispositif vise à stabiliser l'information, au moyen d'un cadre d'évaluation structuré, de règles communes de collecte et de traitement, de mécanismes de vérification et de traçabilité ainsi que de dispositifs de prévention de la fraude et des manipulations.

En deuxième lieu, CERTIF Index restitue cette information sous une forme à la fois simple, compréhensible et détaillée. Les évaluations ne sont pas diffusées sous leur forme individuelle. Elles sont agrégées afin de produire des indicateurs et résultats permettant une lecture immédiate du niveau de satisfaction client, tout en donnant accès au détail pertinent des résultats depuis un espace public dédié à chaque professionnel.

Enfin, CERTIF Index permet à cette information de devenir un repère de confiance pour le consommateur et un outil de communication pour le professionnel. Les résultats issus du dispositif peuvent ainsi être rendus visibles dans l'environnement numérique du professionnel comme dans le monde réel, au moyen des supports autorisés par CERTIF Index et dans les conditions prévues par les règles du dispositif.

3.1 — Objectiver l'évaluation de la satisfaction client

CERTIF Index structure l'évaluation de l'expérience client afin de la restituer sous forme d'indicateurs comparables et immédiatement compréhensibles.

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 permettant d'objectiver la satisfaction client sur des dimensions réelles de qualité.

3.2 — Rendre la lecture simple, et compréhensible

Une des finalités 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 qualité, exprimé sur 10, résultant directement de la moyenne des évaluations prises en compte
- un Taux de recommandation, 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 — Donner à la satisfaction client une meilleure visibilité

CERTIF Index transforme ensuite la satisfaction client en outil de communication pour le professionnel et en fait un repère de confiance pour le consommateur.

A — Le Widget CERTIF Index

Le Widget CERTIF Index est un support numérique de restitution et de visibilité destiné à être présent sur le site internet du professionnel. Son utilisation est encadrée par les Conditions d'utilisation du Widget CERTIF Index applicables à l'adhérent.

Il affiche une synthèse des résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue du professionnel et est actualisé en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie.

Sa mise à disposition intervient à partir de quinze (15) évaluations recueillies et cumulées depuis le début de l'adhésion continue.

Le Widget permet d'accéder directement à la page publique CERTIF Index, qui reprend les résultats cumulés et permet d'en approfondir la lecture, notamment à travers le détail par critère et les résultats des quatre-vingt-dix (90) derniers jours.

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 Widget CERTIF Index.

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 Widget CERTIF Index et le label annuel remplissent des fonctions distinctes et complémentaires : le Widget restitue en temps réel les résultats cumulés du professionnel, tandis que le label reconnaît une satisfaction client observée sur une période annuelle déterminée.

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

C — La page publique et la lecture des résultats

La page publique CERTIF Index restitue les résultats cumulés issus des évaluations recueillies depuis le début de l'adhésion continue.

Elle présente également un bloc consacré aux quatre-vingt-dix (90) derniers jours, permettant d'observer les résultats récents ainsi que le volume d'évaluations correspondant.

Un détail des résultats par critère et par type de prestation évaluée permet d'en approfondir la lecture.

D — Les supports de communication

CERTIF Index met à disposition de tout professionnel adhérent un ensemble de supports qu'il peut utiliser pour renforcer sa présence digitale et valoriser sa satisfaction client dans son environnement réel de travail.

L'utilisation de ces supports est encadrée et soumise aux règles et conditions d'utilisation accessibles dans les documents applicables à chacun d'eux.

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 résultat faible, qu'il concerne l'Indice qualité ou le Taux de recommandation, 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 résultat faible ne produit aucune des conséquences suivantes :

- exclusion automatique du professionnel
- suspension du professionnel
- désactivation du Widget CERTIF Index en raison du seul niveau de satisfaction
- 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 Widget 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 qualité
- la définition et le mode de calcul du Taux de recommandation
- les temporalités d'analyse
- les conditions de mise à disposition du Widget CERTIF Index
- 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 indicateurs 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 indicateurs 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 et permanents, pour lui permettre de devenir un repère de confiance pour le consommateur et un outil de différenciation pour le professionnel.

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 ET RÉACTIVITÉ
- 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 qualité.

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 cinq niveaux :

- 1 — Médiocre
- 2 — Insuffisant
- 3 — Moyen
- 4 — Satisfaisant
- 5 — Excellent

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

CERTIF Index a retenu une échelle à cinq niveaux afin de proposer une gradation simple, homogène et immédiatement compréhensible de la satisfaction exprimée.

Le niveau 3 correspond à une appréciation moyenne ; les niveaux 1 et 2 traduisent une satisfaction inférieure, tandis que les niveaux 4 et 5 traduisent une satisfaction supérieure.

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 QUALITÉ ET TAUX DE RECOMMANDATION

21. L'Indice qualité CERTIF Index

L'Indice qualité 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 l'appréciation structurée des dimensions de qualité évaluées par les clients à travers les évaluations prises en compte sur la période considérée.

L'Indice qualité 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 qualité telle qu'elle est évaluée par les clients au regard des critères 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. Le Taux de recommandation

Le Taux de recommandation CERTIF Index constitue un second indicateur public, distinct et complémentaire de l'Indice qualité.

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

22.1 — Fonction

L'Indice qualité traduit l'appréciation structurée de critères de qualité appliqués à l'expérience commerciale vécue, tandis que le Taux de recommandation 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 de qualité 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 qualité 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 qualité.

Elle constitue exclusivement la base de détermination du Taux de recommandation.

22.3 — Expression du taux de recommandation

Le Taux de recommandation 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

Le Taux de recommandation 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.

Le Taux de recommandation 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. Les trois temporalités du système CERTIF Index

CERTIF Index repose sur trois temporalités d'analyse complémentaires.

Cette architecture permet de distinguer la lecture récente, la lecture cumulative et la reconnaissance annuelle, sans confondre leurs finalités respectives.

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

- **une temporalité glissante de quatre-vingt-dix (90) jours, destinée à la lecture récente sur la page publique ;**
- **une temporalité annuelle civile, destinée au label annuel CERTIF Index ;**
- **une temporalité cumulative depuis le début de l'adhésion continue, utilisée pour la page publique et le Widget CERTIF Index.**

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 des informations complémentaires permettant au public de distinguer les résultats récents, les résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue 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 recueillies au cours des quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants.

Cette restitution est disponible dès la première évaluation recueillie et actualisée en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie, 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 recueillies depuis le début de l'adhésion continue du professionnel.

Cette lecture se poursuit d'une année sur l'autre tant que l'adhésion est renouvelée sans interruption. En cas d'interruption, un nouveau cycle d'adhésion débute et le cumul antérieur n'est pas repris dans les résultats courants.

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 la plaque membre du professionnel puis, lorsqu'un Label annuel est obtenu, le Label applicable ainsi que l'historique des Labels obtenus, 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.

La page publique peut également présenter les coordonnées du professionnel, un lien vers son propre site internet et un formulaire de contact permettant de transmettre directement à l'adhérent les demandes reçues par l'intermédiaire de CERTIF Index.

25. Temporalité glissante de 90 jours — lecture récente

La lecture récente 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 chaque nouvelle évaluation recueillie.

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 période de référence est utilisée exclusivement pour la restitution des résultats récents sur la page publique ; elle ne constitue pas la période de référence du Widget CERTIF Index.

26. Seuil initial de mise à disposition du Widget CERTIF Index

L'adhésion au dispositif CERTIF Index ne confère pas automatiquement un Widget disponible.

La page publique du professionnel est accessible dès l'activation de l'adhésion.

Dès qu'une première évaluation est recueillie, elle est intégrée aux résultats affichés selon les règles applicables, indépendamment de la disponibilité du Widget.

Le Widget CERTIF Index devient disponible dans le dashboard du professionnel lorsque celui-ci atteint un minimum de quinze (15) évaluations recueillies et cumulées depuis le début de son adhésion continue.

Ce seuil de quinze (15) évaluations concerne exclusivement la mise à disposition initiale du Widget individuel d'un établissement..

Une fois ce seuil atteint, le Widget demeure disponible pendant la continuité de l'adhésion, sous réserve des mesures pouvant résulter des règles d'intégrité, des conditions d'utilisation ou de la fin du droit d'usage.

Le Widget Groupe est quant à lui soumis à des conditions d'activation différentes, telles qu'elles sont définies à l'article 36 de la présente Méthodologie officielle.

27. Temporalité annuelle — Label CERTIF Index

Le label annuel CERTIF Index repose sur une temporalité distincte de celle du Widget CERTIF Index et de la lecture récente des quatre-vingt-dix (90) derniers jours.

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 annuelle et de distinguer une reconnaissance annuelle des restitutions en temps réel disponibles sur la page publique et le Widget.

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

CERTIF Index peut permettre au professionnel de connecter certains outils de gestion, de facturation ou de relation client afin d'automatiser l'envoi d'invitations à évaluer. Ces échanges reposent notamment sur une API interne CERTIF Index et sur une clé API propre au professionnel adhérent. Ils assurent la traçabilité de la provenance de l'invitation et son rattachement au professionnel concerné et peuvent, selon les données transmises et le parcours utilisé, contribuer à la vérification de l'existence d'une relation commerciale. Ils ne constituent pas, pris isolément, une preuve absolue de la réalité de chaque expérience déclarée.

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

29. Continuité des résultats cumulés depuis l'adhésion

Le cumul des évaluations depuis l'adhésion se poursuit sans remise à zéro d'une année sur l'autre tant que l'adhésion est renouvelée sans interruption.

Pour conserver cette continuité, le renouvellement doit intervenir avant l'échéance de l'adhésion en cours, fixée au 31 décembre selon le cycle annuel du dispositif.

En cas d'interruption de l'adhésion, le cumul antérieur cesse d'alimenter les résultats courants. Une adhésion ultérieure ouvre un nouveau cycle de cumul.

Les résultats du nouveau cycle sont alors calculés uniquement à partir des évaluations recueillies au titre de cette nouvelle période d'adhésion.

Cette règle de continuité s'applique aux résultats cumulés affichés sur la page publique et, lorsque le Widget est disponible, aux résultats qu'il restitue.

Elle est distincte de la période annuelle utilisée pour l'éligibilité au Label et de la fenêtre glissante de quatre-vingt-dix (90) jours utilisée pour la lecture récente.

Aucune interruption de quelques jours ou de quelques mois n'est neutralisée : l'absence de renouvellement dans la continuité met fin au cycle de cumul en cours.

Les historiques de Labels déjà attribués demeurent toutefois présentés comme historiques selon les règles applicables.

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 simultanément les seuils annuels applicables de l'Indice qualité et du Taux de recommandation ;
- respecter les règles d'éligibilité temporelle applicables selon la date d'adhésion ;
- avoir recueilli au minimum vingt (20) évaluations au cours de la période annuelle de référence ;
- 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 deux indicateurs annuels complémentaires : l'Indice qualité annuel et le Taux de recommandation annuel, calculés 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 qualité annuel compris entre 8,0 et 8,9/10 et Taux de recommandation égal ou supérieur à 80% : attribution du Label annuel CERTIF Index ;
- Indice qualité annuel égal ou supérieur à 9,0/10 et Taux de recommandation égal ou supérieur à 80% : 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 de ces seuils 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 AU CONTRAT GROUPE

34. Principe d'organisation et définition du contrat Groupe

Au sens de la présente Méthodologie, l'expression « contrat Groupe » désigne une catégorie contractuelle propre au dispositif CERTIF Index. Elle ne correspond pas nécessairement à la qualification de groupe au sens juridique, administratif, fiscal ou capitalistique du terme.

Le contrat Groupe s'applique à toute structure ou organisation dont le périmètre cohérent déclaré comprend au moins onze (11) établissements évaluable sur le territoire national, dès lors que les conditions de rattachement et, le cas échéant, de représentation des entités concernées sont réunies.

La qualification de « Groupe » utilisée par CERTIF Index décrit ainsi exclusivement la catégorie et le périmètre de l'adhésion. Elle ne préjuge ni de la forme juridique de l'organisation concernée, ni de l'existence de liens capitalistiques entre les différentes entités qui la composent.

Le contrat Groupe peut prendre deux formes :

- **le contrat Groupe — périmètre partiel**, lorsque seule une partie des établissements évaluable composant le périmètre déclaré est rattachée au dispositif ;

- **le contrat Groupe — périmètre complet**, lorsque l'intégralité des établissements évaluable composant ce périmètre est rattachée au dispositif.

Chaque établissement rattaché demeure une unité d'évaluation autonome. Il dispose de sa propre grille d'évaluation, de ses propres supports de communication, de son espace individuel de gestion, recueille ses propres évaluations et bénéficie de ses propres résultats ainsi que, lorsque les conditions applicables sont réunies, de sa page publique, de son Widget individuel et de son Label annuel individuel.

Le contrat Groupe — périmètre partiel ne donne lieu à aucun résultat consolidé Groupe, aucune page publique Groupe, aucun Widget Groupe et aucune éligibilité au Label Groupe.

Seul le contrat Groupe — périmètre complet ouvre, sous réserve des conditions prévues par la présente Méthodologie, l'accès au niveau de restitution Groupe, comprenant les résultats consolidés Groupe, la page publique Groupe, le Widget Groupe et l'éligibilité potentielle au Label Groupe.

35. Calcul de l'Indice qualité Groupe-périmètre complet

L'Indice qualité Groupe est calculé à partir de l'ensemble des évaluations prises en compte au niveau des établissements rattachés au périmètre Groupe.

Les évaluations des établissements sont consolidées afin de produire un résultat unique au niveau Groupe, selon les règles définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

L'Indice qualité Groupe devient calculable et affichable sur la page publique Groupe lorsque le périmètre Groupe est complet et qu'un minimum de vingt (20) évaluations a été recueilli au total par l'ensemble des établissements rattachés.

Ce seuil s'apprécie globalement au niveau du Groupe et ne suppose pas que chaque établissement dispose individuellement d'un Indice qualité calculable.

35.1 — Calcul du Taux de recommandation Groupe-périmètre complet

Le Taux de recommandation Groupe est calculé à partir de l'ensemble des réponses à la question de recommandation recueillies au niveau des établissements rattachés au périmètre Groupe.

Il correspond à la proportion de réponses positives parmi l'ensemble des réponses à cette question prises en compte au niveau Groupe, tous établissements réunis.

Il est exprimé en pourcentage et calculé selon les règles définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

36. Widget Groupe-périmètre complet

Le Groupe dispose d'un Widget Groupe distinct des Widgets individuels de ses établissements.

Il est destiné à valoriser la satisfaction client globale de l'ensemble des établissements du Groupe sur le site internet principal de l'entité adhérente.

Le Widget Groupe restitue les résultats consolidés cumulés des établissements rattachés et permet d'accéder directement à la page publique consolidée du Groupe.

Sa mise à disposition initiale intervient lorsque chacun des établissements rattachés a atteint individuellement le seuil de quinze (15) évaluations requis pour son Widget individuel.

Le Widget Groupe repose sur la restitution cumulative depuis le début de l'adhésion continue du Groupe.

Le résultat affiché correspond au résultat consolidé calculé selon les règles applicables aux établissements rattachés, chaque établissement contribuant à la moyenne avec un poids identique.

Le Widget Groupe est actualisé en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie au niveau des établissements rattachés.

Lorsqu'un nouvel établissement est ajouté après la mise à disposition du Widget Groupe, cet ajout ne remet pas en cause sa disponibilité et ne déclenche pas un nouveau seuil collectif.

Le nouvel établissement doit toutefois atteindre quinze (15) évaluations cumulées pour disposer de son propre Widget individuel.

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.

Seul un adhérent relevant d'un contrat Groupe-périmètre complet peut être éligible au Label Groupe, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions prévues par la présente Méthodologie.

L'absence de rattachement d'un ou plusieurs établissements relevant du périmètre déclaré exclut l'éligibilité au Label Groupe pour la période considérée.

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

37.1 — Évolution du périmètre en cours d'année

Le statut d'éligibilité au Label Groupe est déterminé à la prise d'effet de l'adhésion ou lors du renouvellement, au regard du périmètre contractuel alors rattaché. Le rattachement d'un établissement supplémentaire en cours de période, y compris lorsqu'il conduit matériellement à compléter un périmètre initialement partiel, ne permet pas d'acquérir l'éligibilité au Label Groupe pour la période en cours. L'éligibilité éventuelle est réexaminée au renouvellement conformément aux règles contractuelles et méthodologiques applicables.

Les évolutions matérielles du périmètre intervenant en cours de période sont enregistrées selon les règles

contractuelles applicables. Elles n'emportent, pour la période en cours, ni changement de statut du contrat ni acquisition d'une nouvelle éligibilité au Label Groupe. La qualification du périmètre contractuel et l'éligibilité correspondante sont réexaminées uniquement au renouvellement.

38. Conditions d'attribution du Label Groupe

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

- l'intégralité des établissements évaluables relevant du périmètre déclaré était rattachée au contrat lors de la prise d'effet de l'adhésion ou du renouvellement ayant déterminé le statut d'éligibilité pour la période considérée ;
- l'Indice qualité annuel Groupe atteint au minimum 8,0/10 ;
- le taux de recommandation annuel groupe est égal ou supérieur à 80% ;
- aucun établissement ne présente, au titre de la période annuelle considérée, un Indice qualité égal ou inférieur à 6,5/10 ;
- chaque établissement rattaché a recueilli au minimum vingt (20) évaluations au cours de la période annuelle considérée ;
- aucun établissement ne fait l'objet, au moment de l'attribution, d'une mesure ou situation d'intégrité incompatible avec l'attribution du Label Groupe ;
- l'adhérent relevant du contrat Groupe-périmètre complet respecte les autres conditions d'intégrité et d'éligibilité applicables au dispositif.

Lorsque l'Indice qualité 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 contrat Groupe concerné inéligible au Label Groupe pour la période considérée.

Lorsqu'un établissement quitte définitivement le contrat Groupe en cours d'année, il cesse d'alimenter les résultats futurs à compter de sa sortie. Les évaluations recueillies pendant la période où il était rattaché demeurent toutefois intégrées aux résultats annuels consolidés correspondant à cette période.

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 au Label Groupe n'entraîne pas l'inéligibilité individuelle de ses établissements.

Réciproquement, lorsqu'un contrat Groupe-périmètre complet 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.

L'existence d'une expérience évaluable n'est pas subordonnée à la réalisation d'un achat. Une visite, une estimation, un rendez-vous de conseil, une prestation préparatoire ou toute autre interaction entrant dans le périmètre d'évaluation peut constituer une expérience réelle dès lors qu'elle a été personnellement vécue et permet raisonnablement d'apprécier les critères proposés.

La recevabilité repose sur un faisceau de mesures complémentaires : engagement exprès de l'évaluateur quant à la réalité et à la sincérité de son expérience, mécanismes d'identification et de traçabilité, traçabilité des invitations et de leur rattachement au professionnel lorsqu'elles sont émises au moyen des outils

CERTIF Index, ainsi que contrôles d'admissibilité, de cohérence, de détection d'anomalies, de fraude et de manipulation. Aucun de ces mécanismes, pris isolément, n'est présenté comme une preuve absolue de la réalité de l'expérience déclarée.

Les évaluations individuelles sont collectées, contrôlées, horodatées et conservées selon les règles applicables, mais ne sont pas diffusées au public comme des contenus autonomes. Leur restitution publique intervient exclusivement sous forme de résultats et d'indicateurs agrégés, selon les règles de la présente Méthodologie.

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.
- Accomplir les actions positives obligatoires prévues par la grille : reconnaître expressément avoir eu recours aux services du professionnel au cours des douze (12) derniers mois et confirmer que l'évaluation porte sur une expérience réelle ; accepter les Conditions Générales d'Utilisation applicables. Le dépôt est techniquement impossible tant que ces actions obligatoires n'ont pas été accomplies.
- 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.

La vérification repose sur plusieurs mécanismes complémentaires. Le Compte Évaluateur contribue à l'identification, à l'authentification, à l'unicité et à la traçabilité de l'auteur et de ses dépôts.

Lorsque l'évaluation résulte d'une invitation automatisée, l'API interne CERTIF Index et la clé API propre au professionnel permettent d'en tracer la provenance et le rattachement au professionnel concerné et peuvent, selon les données disponibles, contribuer à vérifier l'existence d'une relation commerciale.

Ces mécanismes sont complétés par les contrôles d'admissibilité, de cohérence, de détection d'anomalies et par les dispositifs anti-fraude, anti-manipulation et de gouvernance applicables. Aucun de ces mécanismes, pris isolément, n'est présenté comme une preuve absolue de la réalité de chaque expérience déclarée.

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 altérer artificiellement les indicateurs publics, 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 indice qualité insuffisant n'entraîne aucune exclusion automatique, le Widget CERTIF Index n'est jamais désactivé en raison du seul niveau de satisfaction, et 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 résultat 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 Widget 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, à la mise à disposition anticipée d'un Widget 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. Widget CERTIF Index — Règles d'usage

Le Widget CERTIF Index constitue un support numérique de restitution et de visibilité des résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue.

Il affiche une synthèse des résultats cumulés actualisés en temps réel et donne accès à la page publique du professionnel, qui permet d'en consulter le détail ainsi que les résultats des quatre-vingt-dix (90) derniers jours.

Sa mise à disposition initiale intervient lorsque le professionnel atteint quinze (15) évaluations recueillies et cumulées.

Une fois ce seuil atteint, aucun quota trimestriel de maintien n'est appliqué. Son droit d'usage demeure soumis aux Conditions d'utilisation du Widget CERTIF Index et aux règles d'intégrité du dispositif.

Le Widget CERTIF Index :

- ne constitue pas le label annuel CERTIF Index ;
- ne constitue pas une certification de la qualité professionnelle ;
- est strictement réservé aux usages numériques compatibles et autorisés ;
- est alimenté, actualisé et piloté exclusivement par CERTIF Index et ne peut être modifié, détourné, neutralisé ou remplacé par une reproduction statique à l'initiative de l'adhérent.

Sa disponibilité n'est pas conditionnée par un niveau minimal d'activité trimestrielle. Elle peut toutefois cesser en cas de fin du droit d'usage ou de mesure prise conformément aux documents compétents du corpus.

Ses conditions précises d'intégration, d'affichage et d'utilisation sont définies dans les Conditions d'utilisation du Widget 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 Widget, 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 d'intégration du Widget et proportionnalité d'usage

Lorsque l'adhérent dispose d'un site internet, d'un blog ou d'un autre support numérique propriétaire permettant l'intégration d'un Widget HTML et qu'il en a communiqué l'URL à CERTIF Index, l'affichage du Widget devient obligatoire dès sa mise à disposition.

L'absence de support numérique compatible n'impose pas à l'adhérent d'en créer un. Le Widget demeure néanmoins disponible dans son dashboard dès que le seuil applicable est atteint.

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.

CERTIF Index — 2 place Jean V, bureau 3, 44000 Nantes — SAS au capital de 1 000 € — RCS Nantes 106 532 906 —
certif-index.fr