



POLITIQUE D'ATTRIBUTION DU LABEL

CERTIF Index

Conditions objectives d'attribution du Label annuel et du Label Groupe

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

Préambule

La présente Politique d'attribution du label précise les conditions objectives permettant l'attribution du Label annuel CERTIF Index et, lorsqu'il est applicable, du Label Groupe. Les règles de calcul et les périodes d'observation relèvent de la Méthodologie officielle.

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Le label constitue une reconnaissance du niveau de satisfaction client observé sur la période de référence ; il n'est ni une certification réglementaire, ni une homologation administrative, ni une marque de garantie, ni une garantie de qualité future.

1 — Principe d'indépendance de l'attribution

L'adhésion à CERTIF Index donne accès au dispositif d'évaluation ; elle ne confère aucun droit au label. Le label ne peut être acheté, négocié ou attribué à titre discrétionnaire.

L'attribution résulte de l'application des conditions publiques et prédéfinies prévues par la Méthodologie officielle et la présente politique. La relation commerciale entre CERTIF Index et l'adhérent ne peut modifier les seuils ou conditions applicables.

2 — Conditions du Label annuel

Pour être éligible au Label annuel CERTIF Index, le professionnel doit simultanément :

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

Pour l'appréciation de la condition tenant au badge dynamique actif au 31 décembre, l'état du badge est apprécié selon les règles méthodologiques CERTIF Index indépendamment de son implantation éventuelle sur un support externe appartenant au professionnel.

L'absence de site internet, de support externe compatible, d'URL externe déclarée ou d'implantation externe du badge ne constitue donc pas un motif d'inéligibilité au label annuel lorsque le badge est méthodologiquement actif dans le dispositif.

L'absence d'une condition méthodologique d'attribution entraîne la non-attribution du label pour la période concernée. Elle ne constitue pas, par elle-même, une sanction.

3 — Éligibilité temporelle

Adhésion entre le 1er janvier et le 30 juin inclus : le professionnel peut être éligible au label au titre de la période d'observation de l'année en cours. Sa période d'observation court de la date d'adhésion au 31 décembre, sous réserve des règles de la Méthodologie officielle.

Adhésion entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus : le professionnel peut être éligible au label au titre de la période d'observation de l'année suivante. La période comprise entre l'adhésion et le 31 décembre de l'année d'entrée permet de commencer la collecte mais ne donne pas lieu au label de cette première année partielle.

4 — Seuils du Label annuel

Indice de satisfaction client annuel	Reconnaissance
8,0 à 8,9 / 10	Label annuel CERTIF Index
≥ 9,0 / 10	Label annuel CERTIF Index avec Mention d'Excellence
< 8,0 / 10	Non éligible au label annuel

L'atteinte du seuil ne suffit pas à elle seule : toutes les autres conditions d'éligibilité doivent être réunies. Aucun seuil ne peut faire l'objet d'une dérogation individuelle.

5 — Nature et portée du label

Le label est millésimé et se rapporte à la période d'observation applicable. Les indicateurs portés sur le label sont ceux arrêtés selon la Méthodologie officielle pour cette période.

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 ne constitue pas :

- une certification réglementaire ou une homologation publique ;
- 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.

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

6 — Label Groupe

Le Label Groupe constitue une reconnaissance annuelle distincte des labels individuels des établissements. Il est réservé aux groupes ou réseaux dont l'intégralité des établissements concernés est rattachée au contrat d'adhésion CERTIF Index.

Son attribution suppose simultanément :

- un Indice de satisfaction client annuel Groupe au moins égal à 8,0/10 ;
- qu'aucun établissement ne présente, pour la période considérée, un Indice de satisfaction client égal ou inférieur à 6,5/10 ;
- qu'aucun établissement ne dispose d'un badge dynamique inactif au 31 décembre ;
- qu'aucun établissement ne fasse l'objet, au moment de l'attribution, d'une mise en observation pour anomalie avérée, fraude ou manipulation ;
- le respect des autres conditions d'intégrité et d'éligibilité applicables.

L'Indice de satisfaction client Groupe est calculé selon la règle d'égalité de poids entre établissements définie par la Méthodologie officielle.

Entre 8,0 et 8,9/10, le groupe peut obtenir le Label Groupe ; à partir de 9,0/10, il peut obtenir le Label Groupe avec Mention d'Excellence, sous réserve de toutes les autres conditions.

L'éligibilité du groupe et celle de chaque établissement demeurent distinctes : l'inéligibilité du groupe n'entraîne pas automatiquement celle des établissements, et réciproquement.

7 — Attribution, contrôle et traçabilité

L'attribution est déterminée par l'application des règles du dispositif aux données arrêtées pour la période concernée. CERTIF Index conserve la traçabilité nécessaire pour justifier les données et conditions ayant conduit à l'attribution ou à la non-attribution.

Lorsqu'un contrôle d'intégrité, une anomalie ou une procédure en cours est susceptible d'affecter une condition d'éligibilité, les effets sur le label sont déterminés par les politiques et procédures compétentes. La présente politique ne crée pas de sanction autonome.

8 — Transparence et vérifiabilité

Les règles essentielles d'attribution et les seuils sont rendus accessibles au public. La page publique CERTIF Index et le QR code permettent, pendant la période où les informations correspondantes sont publiées, de vérifier les résultats et reconnaissances affichés par le professionnel.

Toute communication relative au label doit rester cohérente avec les données officielles CERTIF Index et respecter les Conditions d'utilisation du label. Le label ne doit jamais être présenté comme une certification publique, réglementaire ou comme une garantie de qualité future.

9 — Articulation documentaire

La Méthodologie officielle est le document compétent pour les règles de calcul, les périodes d'observation et les seuils méthodologiques. Les Conditions d'utilisation du label encadrent son usage. Les procédures spécialisées déterminent, le cas échéant, les modalités de non-attribution, suspension ou retrait. Les documents contractuels règlent les conséquences contractuelles.

Un principe = un document maître : la présente politique ne modifie ni les calculs de la Méthodologie officielle ni les sanctions des procédures spécialisées.

10 — Révision et droit applicable

La présente politique est versionnée et évolue en cohérence avec les documents compétents du corpus. Toute modification s'applique selon sa date d'entrée en vigueur et ne transforme pas rétroactivement les résultats d'une période déjà définitivement arrêtée, sous réserve des corrections rendues nécessaires par une erreur, une fraude, une manipulation ou une obligation légale.

La présente politique est régie par le droit français et s'interprète conformément au droit de l'Union européenne applicable. Les règles de compétence juridictionnelle relèvent des documents contractuels compétents et des dispositions légales applicables.