

CERTIF Index

MÉTHODOLOGIE PUBLIC

CERTIF Index

Synthèse publique de la Méthodologie officielle et du Référentiel normatif.

Version publique — Mai 2026

Ce document constitue la synthèse publique prévue par le Référentiel normatif et la méthodologie officielle CERTIF Index.

Il présente, dans un langage accessible, les principes essentiels du Référentiel normatif et de la Méthodologie officielle, chacun demeurant document maître dans son champ de compétence.

Cette synthèse ne crée aucune règle autonome et ne se substitue à aucun document du corpus.

Un repère de confiance fondé sur des évaluations clients vérifiées.

CERTIF Index organise l'évaluation de la satisfaction client autour d'un référentiel commun, de règles de calcul transparentes et de mécanismes de contrôle et de vérification multiples destinés à protéger l'authenticité et l'intégrité des évaluations.

Notre objectif est de restituer aux consommateurs une information plus fiable, afin qu'elle soit digne de confiance et utile à tous.

1. Qu'est-ce que CERTIF Index ?

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées mesurant les retours de la satisfaction client. Il a été conçu pour proposer aux consommateurs et aux professionnels un repère simple, structuré et comparable, sans recourir aux commentaires libres.

Le dispositif ne délivre ni certification réglementaire, ni agrément public. Il organise la manière dont la satisfaction client est évaluée et restitue les résultats obtenus selon une méthode commune.

Ce que CERTIF Index mesure

CERTIF Index mesure la satisfaction exprimée par les clients à partir de critères précis. Il ne prétend pas vérifier une satisfaction subjective ni établir une vérité absolue sur un professionnel.

2. Une évaluation structurée, sans avis libre

Chaque évaluation repose sur cinq critères. Le client ne rédige pas de commentaire : il répond à une grille fermée, identique dans son principe pour tous les professionnels.

Qualité de l'information — clarté des explications et transparence des conditions tarifaires.

Qualité des prestations / produits.

Qualité du service.

Rapport qualité-prix.

Un critère métier variable, adapté à la nature de l'activité.

Les réponses sont exprimées sur une échelle de cinq niveaux : Médiocre, Insuffisant, Moyen, Satisfaisant et Très satisfaisant. Les cinq critères ont, par principe, le même poids dans le calcul.

Lorsque la réponse « Non concerné » est autorisée pour un critère, celui-ci est exclu du calcul : il ne vaut jamais zéro. Le poids est alors réparti entre les critères effectivement évalués.

3. Un contexte adapté au métier

Selon le secteur, le client peut préciser la nature de son expérience : achat, vente, dépannage, séjour, livraison, consultation, formation, etc. Cette information permet de contextualiser les résultats, mais elle ne modifie ni les critères, ni leur poids, ni la méthode de calcul.

Le professionnel peut sélectionner, parmi les expériences prévues par CERTIF Index, celles qui correspondent à son activité. Il ne peut pas créer ses propres intitulés ni modifier le référentiel.

4. Comment les évaluations sont-elles protégées ?

La fiabilité du dispositif repose sur des contrôles destinés à protéger l'authenticité des évaluations, leur recevabilité et leur unicité. CERTIF Index ne vérifie pas si le client « a raison » d'être satisfait ou insatisfait : il protège le cadre dans lequel cette appréciation est recueillie.

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

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

Il peut en revanche évaluer ce professionnel pour différentes expériences réellement vécues.

Des contrôles sont appliqués avant la prise en compte d'une évaluation et peuvent également intervenir ultérieurement en cas d'anomalie.

Lorsqu'une anomalie est confirmée, l'évaluation concernée peut être invalidée et les indicateurs sont alors recalculés. Les opérations pertinentes de contrôle et de décision sont tracées afin de pouvoir être vérifiées et auditées.

5. Le compte évaluateur

CERTIF Index permet de découvrir le dispositif sans imposer immédiatement la création d'un compte. La création d'un compte est proposée à chaque participation et devient obligatoire à compter de la quatrième évaluation pour continuer à contribuer.

Le compte évaluateur permet notamment de rattacher les contributions à un évaluateur identifié au sein du dispositif, tout en préservant son anonymat auprès du professionnel évalué et du public. Lors de sa création, les évaluations antérieures associées à la même adresse électronique peuvent être rattachées au compte.

6. L'Indice de satisfaction client

Les réponses aux critères sont transformées en un Indice de satisfaction client exprimé sur 10. Cet indice restitue le niveau de satisfaction observé à partir des évaluations validées.

Il ne constitue ni un classement absolu entre professionnels, ni une sanction. Il doit être lu en tenant compte du nombre d'évaluations, de leur période et du secteur d'activité.

6.1. L'Indice de confiance

L'Indice de confiance est un indicateur distinct de l'Indice de satisfaction client.

Exprimé en pourcentage, il correspond à la proportion de réponses positives à la question de recommandation.

Il n'entre pas dans le calcul de l'Indice de satisfaction client et ne constitue ni une recommandation commerciale émise par CERTIF Index, ni une garantie de satisfaction future.

Principe de neutralité

Un résultat faible n'est pas une faute. CERTIF Index n'a pas vocation à fabriquer un résultat favorable ou défavorable : le professionnel adhère à une méthode d'évaluation, jamais à un résultat.

7. Le badge dynamique : une lecture récente

Le badge dynamique présente une lecture récente de la satisfaction client. Il repose sur les évaluations validées uniquement sur les quatre-vingt-dix derniers jours. Il est actualisé en temps réel à mesure que de nouvelles évaluations sont intégrées.

Il n'est visible qu'à compter du moment où l'entreprise a obtenu au minimum quinze évaluations validées.

Une fois activé, son maintien suppose au minimum trois évaluations validées par trimestre civil. Si ce minimum n'est pas atteint, le badge de l'entreprise est rendu temporairement invisible dans le but de ne pas induire le public en erreur, faute de pouvoir observer un niveau de satisfaction client récent.

Il redevient visible dès lors que le nombre de nouvelles évaluations (minimum 3 par trimestre) permet un regard récent sur les retours d'expérience client.

8. La page publique : montrer le présent sans effacer l'histoire

La page publique restitue les résultats des évaluations validées selon une temporalité conçue pour conserver une information actuelle et lisible, mais également pour permettre d'apprécier l'évolution de la satisfaction client dans le temps et son niveau.

Les résultats des 90 derniers jours permettent d'observer la situation récente.

Ils sont calculés à partir des évaluations validées comprises dans cette période glissante et sont actualisés en temps réel dès la première évaluation validée.

Les résultats depuis l'adhésion regroupent l'ensemble des évaluations validées prises en compte depuis l'entrée du professionnel dans le dispositif.

Ils permettent d'observer l'évolution de sa satisfaction client dans le temps et de connaître l'ancienneté de sa participation au dispositif.

Les Labels annuels obtenus et leur historique.

Le Label permet ainsi d'identifier les années au titre desquelles le professionnel a satisfait aux conditions de reconnaissance prévues par CERTIF Index.

A l'entrée dans le système d'évaluation et jusqu'à obtention du premier label par le professionnel, sa plaque Membre est affichée en haut de sa page publique, permettant de confirmer qu'il est bien membre du dispositif.

9. Le label CERTIF Index

Le label CERTIF Index est un label de la satisfaction client, directement porté par les retours des consommateurs.

Son attribution a lieu chaque année et correspond à un niveau de satisfaction client observé sur une période annuelle.

Le millésime du label correspond à son année de validité : par exemple, une période se terminant le 31 décembre 2027 peut, si toutes les conditions d'attribution sont réunies, donner lieu au label CERTIF 2028, valable du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2028.

Il est distinct du badge dynamique qui, lui, n'est pas une reconnaissance mais est destiné à simplifier l'analyse des consommateurs en permettant une lecture récente des performances d'un professionnel. une période récente de quatre-vingt-dix jours.

L'attribution du label suppose notamment le respect des règles d'intégrité, des conditions temporelles applicables et la présence d'un badge dynamique actif au 31 décembre.

Indice annuel de 8,0 à 8,9 / 10 : Label CERTIF Index.

Indice annuel à partir de 9,0 / 10 : Label CERTIF Index avec Mention d'Excellence.

L'adhésion au dispositif ne garantit jamais l'obtention du label.

10. Groupes et réseaux : une lecture consolidée

Lorsqu'un groupe ou un réseau adhère au dispositif, chaque établissement conserve sa propre grille, ses évaluations, ses résultats, son badge dynamique et, le cas échéant, son label annuel.

Le siège n'est pas évalué comme un établissement. Le groupe peut disposer d'un badge dynamique Groupe, calculé à partir des indices des établissements selon une moyenne arithmétique donnant le même poids à chaque établissement.

L'inactivité du badge dynamique d'un établissement n'entraîne pas automatiquement l'inactivation du badge Groupe. En revanche, l'éligibilité au Label Groupe repose sur des conditions plus exigeantes : tous les établissements rattachés doivent notamment satisfaire aux conditions prévues au 31 décembre et aucun établissement ne doit présenter une situation incompatible avec les règles d'intégrité du dispositif.

11. Indépendance et intégrité

CERTIF Index applique les mêmes principes méthodologiques à tous les professionnels. La notoriété, la taille, l'ancienneté, le volume d'activité ou le niveau de contribution financière d'un adhérent ne lui donnent aucun droit à un résultat favorable.

Les mesures de restriction, de suspension ou de retrait de droits d'usage sont liées à la protection de l'intégrité du dispositif, et non au niveau de satisfaction obtenu. Une baisse de score ne constitue donc jamais, à elle seule, une faute ou une cause d'exclusion.

Certains mécanismes techniques de détection d'anomalies ne sont pas rendus publics dans leur détail afin d'éviter leur contournement. Ils n'ont pas pour objet d'altérer artificiellement les indicateurs affichés.

Ce que vous devez retenir

CERTIF Index ne publie pas de commentaires libres : la satisfaction client est évaluée sur cinq critères définis, essentiels, et répondant aux attentes fondamentales de tout client.

Ce choix est un choix structurel mais c'est aussi un choix d'éthique.

Chez CERTIF Index, nous pensons que limiter les excès et les dérives rédactionnelles et évaluer ses expériences sur des bases communes permet une lecture plus structurée de la satisfaction client, comparable, et concentrée sur des informations essentielles et utiles.

Les notes attribuées lors d'une évaluation restent l'expression exclusive du client. Nous n'intervenons pas dans l'appréciation d'une expérience.

Notre rôle est de protéger le cadre dans lequel les évaluations sont recueillies, ainsi que l'intégrité de l'information restituée au public, de la fraude et de la manipulation.

L'authenticité des évaluations, l'identité des évaluateurs, leur unicité et leur provenance, mais aussi l'intégrité même du dispositif CERTIF Index font l'objet de mécanismes de vérification, de contrôle et d'audits constants.

Les résultats des évaluations CERTIF Index sont recueillis dans un cadre identique pour tous et calculés selon des règles communes et accessibles au public en transparence.

La page publique d'un professionnel permet de consulter ces résultats de manière simple et complète, offrant plusieurs temporalités de lecture ainsi que le détail des résultats pour chacun des critères ayant été évalués et les types de services expérimentés.

Elle constitue une source d'informations vérifiées et fiables, destinée à une utilité réelle.

L'Indice de satisfaction client et l'Indice de confiance sont deux informations distinctes et complémentaires : le premier synthétise les notes attribuées aux critères évalués ; le second indique le taux de recommandation exprimé.

Le badge dynamique est un outil numérique, visible uniquement sur internet, et répondant à un objectif unique : voir en quelques secondes le niveau de satisfaction client récent à travers les résultats synthétisés des 90 derniers jours.

Actualisé en temps réel, il permet d'observer la satisfaction client au moment présent.

Le label CERTIF Index est une distinction annuelle. Il reconnaît un niveau de satisfaction client élevé et constant, observé durant une année complète.

Il est attribué sur la base des évaluations clients, sous réserve de l'atteinte des seuils et des conditions d'éligibilité définies dans la méthodologie.

C'est pourquoi vos contributions sont essentielles.

Le label de satisfaction client CERTIF Index a été créé pour vous, pour que vous puissiez identifier plus facilement les entreprises de confiance.

Mais il est repose avant tout sur vous : sur vos retours d'expérience, recueillis dans un cadre que nous protégeons avec rigueur et exigence afin d'en préserver l'authenticité et de vous offrir ce qui est essentiel à l'information :

LA CONFIANCE.

