

CERTIF Index

MÉTHODOLOGIE PUBLIQUE 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 Excellent. 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 qualité et le Taux de recommandation

Les réponses aux critères sont transformées en un Indice qualité exprimé sur 10. Cet indice restitue le niveau d'appréciation client sur les dimensions de qualité évaluées, observé à partir des évaluations recueillies.

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.

Le Taux de recommandation est un indicateur distinct de l'Indice qualité.

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 qualité 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 Widget CERTIF Index : une synthèse des résultats cumulés

Le Widget CERTIF Index est un outil numérique destiné à restituer et valoriser les résultats cumulés du professionnel depuis le début de son adhésion continue. Il est actualisé en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie.

Il devient accessible au professionnel à partir de quinze (15) évaluations cumulées. Une fois ce seuil atteint, il dispose de son widget directement sur son site internet.

Lorsqu'un support numérique propriétaire compatible avec l'intégration HTML a été déclaré à CERTIF Index, l'affichage du Widget y devient obligatoire dès sa mise à disposition.

Le Widget comporte un accès direct à la page publique CERTIF Index, qui reprend les mêmes résultats cumulés et permet d'en consulter le détail.

8. La page publique : les résultats cumulés et la lecture récente

La page publique restitue les résultats du professionnel de manière simple et complète. Elle distingue les résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue et les résultats des quatre-vingt-dix (90) derniers jours.

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

Ils sont calculés à partir des évaluations recueillies durant cette période glissante et sont actualisés en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie.

Les résultats depuis l'adhésion regroupent l'ensemble des évaluations recueillies depuis le début de l'adhésion continue.

Ce cumul se poursuit d'une année sur l'autre lorsque l'adhésion est renouvelée sans interruption. En cas d'interruption, une nouvelle adhésion ouvre un nouveau cycle de cumul.

La page publique présente également le détail par critère, le nombre d'évaluations correspondant à chaque lecture, la plaque membre puis, lorsqu'ils sont obtenus, les Labels annuels et leur historique.

Elle peut également présenter les coordonnées du professionnel, un lien vers son site internet et un formulaire de contact dont les demandes sont transmises directement à l'adhérent.

La plaque membre demeure visible jusqu'à l'attribution du premier Label de satisfaction client CERTIF Index, qui la remplace alors selon les règles applicables.

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.

Le label est distinct du Widget CERTIF Index : le Widget restitue en temps réel les résultats cumulés, tandis que le Label constitue une reconnaissance annuelle.

L'attribution du label suppose notamment l'atteinte des seuils annuels applicables, le respect des règles d'intégrité, des conditions temporelles applicables et le recueil d'au moins vingt (20) évaluations au cours de la période annuelle de référence.

Indice qualité annuel de 8,0 à 8,9/10 ET taux de recommandation égal ou supérieur à 80%: Label CERTIF Index.

Indice qualité annuel à partir de 9,0/10 ET taux de recommandation égal ou supérieur à 80% : 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 contrat Groupe réunit au moins onze (11) établissements, chaque établissement évaluable conserve sa propre grille, ses évaluations, ses résultats, son Widget individuel lorsqu'il atteint quinze (15) évaluations cumulées et, le cas échéant, son Label annuel.

Le Groupe dispose d'une page publique consolidée et peut disposer d'un Widget Groupe. Sa mise à disposition initiale intervient lorsque le volume cumulé d'évaluations atteint quinze (15) multiplié par le nombre d'établissements rattachés. Une fois disponible, l'ajout ultérieur d'un établissement ne remet pas en cause sa disponibilité.

L'éligibilité au Label Groupe est distincte de la disponibilité du Widget Groupe : elle exige notamment que l'intégralité des établissements concernés soit rattachée selon les règles applicables et que chacun ait recueilli au moins vingt (20) évaluations au cours de la période annuelle considérée.

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 en terme de qualité.

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 ses résultats de manière simple et complète, avec une lecture cumulative depuis le début de l'adhésion continue, une lecture des quatre-vingt-dix derniers jours, le détail des résultats par critère et les informations utiles relatives au professionnel.

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

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

Le Widget CERTIF Index est un outil numérique de synthèse des résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue. Il est actualisé en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie et permet d'accéder directement à la page publique.

Il devient disponible à partir de quinze (15) évaluations cumulées et est destiné à être visible sur le site internet du professionnel adhérent principalement.

Le label CERTIF Index est une distinction annuelle. Il reconnaît un niveau de satisfaction client élevé, observé au titre de la période annuelle de référence.

Il est attribué sur la base des évaluations clients, sous réserve de l'atteinte des seuils, du minimum annuel de vingt (20) évaluations et des autres conditions d'éligibilité définies dans la Méthodologie officielle.

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 repose avant tout sur vous : sur vos retours d'expérience, sincères et véritables, 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.