



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (C.G.U) **CERTIF Index**

Document contractuel opposable — applicable à l'ensemble des utilisateurs du standard

CERTIF Index — SASU

Version 1.0 | Entrée en vigueur : 13 Mai 2026

TITRE I — IDENTITÉ, POSITIONNEMENT ET FONDEMENTS DU STANDARD CERTIF

Article 1 — Préambule officiel

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après les « CGU », ont pour objet de définir les règles applicables à l'utilisation du standard privé indépendant CERTIF Index, de ses éléments méthodologiques, de ses supports de lecture, de son badge dynamique, de ses profils publics, de ses indicateurs agrégés et de tout élément permettant au public de vérifier un signal CERTIF.

Les présentes CGU encadrent exclusivement l'usage du standard, de ses outils, de ses signes distinctifs, de ses méthodes d'affichage et de ses mécanismes de vérification.

Elles ne régissent pas les conditions commerciales, financières, contractuelles ou administratives d'adhésion au standard, lesquelles relèvent de documents distincts.

Le standard CERTIF Index a pour finalité de structurer une lecture indépendante, méthodologique et vérifiable de la qualité professionnelle observée, à partir d'un référentiel interne fondé sur des critères essentiels de satisfaction client.

CERTIF Index repose sur une conviction centrale : la qualité professionnelle ne doit pas seulement être déclarée ; elle doit pouvoir être observée, structurée et vérifiée selon un cadre stable.

Le standard vise ainsi à offrir au public un repère de lecture plus lisible, plus encadré et plus fiable que les mécanismes d'opinions libres ou d'avis non structurés.

Les évaluations intégrées au standard ne reposent pas sur des commentaires libres, des appréciations subjectives publiées ou des espaces d'expression ouverts. Elles sont recueillies au moyen d'une grille fermée, selon des critères définis, sans texte libre public.

En conséquence, CERTIF Index ne constitue pas une plateforme d'avis, un réseau social, un système de recommandation libre, un forum de consommateurs ou un espace de notation émotionnelle. Le standard repose sur une logique distincte d'évaluation structurée, agrégée, méthodologique et encadrée.

L'utilisation du standard implique le respect des présentes CGU, du référentiel applicable, des règles d'usage du signal CERTIF, des chartes distinctes éventuellement applicables et des procédures officielles mises en place par CERTIF Index.

Article 2 — Nature du standard CERTIF Index

CERTIF Index est un standard privé indépendant d'évaluation structurée de la qualité professionnelle. Il repose sur un référentiel interne, conçu, administré et évolutif selon les principes méthodologiques définis par CERTIF Index.

CERTIF Index n'est pas :

- une certification réglementée
- une norme publique
- un agrément administratif
- une autorité publique
- un organisme certificateur accrédité
- une garantie étatique
- une plateforme d'avis
- un service de référencement commercial
- un outil de promotion publicitaire
- un système d'opinions libres

Les signaux, indicateurs, badges, profils publics, niveaux de lecture ou reconnaissances

éventuellement associés au standard résultent exclusivement de l'application du référentiel interne CERTIF Index.

Ils ne doivent jamais être présentés comme une certification officielle, une homologation publique, une accréditation administrative ou une garantie réglementaire.

Article 3 — Positionnement officiel du dispositif

CERTIF Index a pour objet de proposer une méthode privée, indépendante et structurée de lecture de la qualité professionnelle. Le standard vise notamment à :

- mesurer certains critères essentiels de satisfaction client
- structurer les retours d'expérience dans un cadre fermé
- réduire les biais liés aux avis libres et aux commentaires subjectifs
- offrir au public une lecture synthétique et vérifiable
- valoriser une démarche de transparence professionnelle
- distinguer les données observées des simples déclarations commerciales

CERTIF Index ne prétend pas se substituer aux obligations légales propres à chaque profession, aux contrôles administratifs, aux certifications officielles, aux normes professionnelles réglementées, ni aux garanties contractuelles propres aux prestations réalisées.

Le standard constitue un repère privé de lecture, non un substitut aux responsabilités légales, professionnelles ou contractuelles des professionnels concernés.

L'usage du signal CERTIF doit toujours être compris comme : une indication méthodologique issue d'un référentiel privé indépendant, et non comme une garantie absolue de qualité ou de résultat.

Article 4 — Principes fondateurs du standard

4.1 Principe d'évaluation structurée

Les évaluations CERTIF sont réalisées dans un cadre méthodologique fermé. Elles ne reposent pas sur des commentaires libres, des récits publics, des opinions rédigées ou des appréciations ouvertes.

Cette structuration vise à limiter les biais émotionnels, les formulations excessives, les atteintes réputationnelles non encadrées et les interprétations subjectives difficiles à comparer.

4.2 Principe d'équité méthodologique

Les professionnels relevant d'un même cadre d'analyse sont soumis à des critères cohérents, comparables et standardisés.

Le standard vise à éviter les traitements arbitraires, les critères fluctuants ou les lectures non homogènes.

L'équité méthodologique ne signifie pas uniformité absolue : certains secteurs peuvent nécessiter des critères complémentaires ou variables, lorsque leur nature le justifie.

4.3 Principe de neutralité

CERTIF Index n'a pas pour finalité de défendre automatiquement le professionnel, ni de valider automatiquement la perception du consommateur. Sa finalité est de préserver la cohérence du référentiel, la fiabilité des données agrégées, la lisibilité du signal et l'intégrité du standard.

Le système ne vise ni à embellir artificiellement les résultats, ni à pénaliser les professionnels, ni à amplifier les insatisfactions.

4.4 Principe de transparence raisonnée

CERTIF Index peut rendre publics certains principes généraux de fonctionnement du standard. Toutefois, les mécanismes internes de pondération, de cohérence, de détection d'anomalies, de supervision ou de protection méthodologique ne font pas nécessairement l'objet d'une divulgation exhaustive.

Cette réserve est nécessaire afin de protéger le standard contre les manipulations, contournements, comportements opportunistes ou usages abusifs.

4.5 Principe de temporalité

La qualité professionnelle peut être observée à travers plusieurs temporalités.

Le standard peut notamment distinguer une lecture dynamique récente, une lecture consolidée, une lecture annuelle et une lecture de constance dans le temps.

Ces temporalités permettent de ne pas réduire la qualité professionnelle à un événement isolé, tout en tenant compte des évolutions récentes.

4.6 Principe de protection du standard

La crédibilité de CERTIF Index repose sur l'intégrité de son signal.

Toute utilisation du standard doit donc préserver sa clarté, sa lisibilité, sa sincérité, sa non-confusion avec une certification réglementée, son absence de détournement publicitaire et sa cohérence méthodologique.

CERTIF Index se réserve le droit de prendre toute mesure proportionnée nécessaire à la protection de ce signal.

Article 5 — Portée, signification et limites du signal CERTIF

Le signal CERTIF désigne l'ensemble des éléments permettant au public d'identifier, de lire ou de vérifier une information issue du standard CERTIF Index.

Il peut notamment comprendre :

- un badge dynamique,
- un profil public,
- un QR code de vérification,
- un indicateur agrégé,
- un statut méthodologique,
- une reconnaissance annuelle,
- un support graphique autorisé.

Le signal CERTIF signifie exclusivement qu'une donnée, un statut, un indicateur ou un support est issu du référentiel interne CERTIF Index, selon les règles applicables au moment de sa consultation.

Le signal CERTIF ne signifie pas :

- que le professionnel est certifié par une autorité publique
- que le professionnel bénéficie d'une accréditation réglementée
- que toutes ses prestations futures seront satisfaisantes
- qu'aucun litige ne pourra survenir
- que la qualité est garantie de manière absolue
- que le professionnel est supérieur à tous ses concurrents
- que CERTIF Index garantit le comportement futur du professionnel
- que CERTIF Index engage sa responsabilité sur la prestation réalisée

Le signal CERTIF doit être compris comme : une lecture structurée, privée, agrégée et méthodologique d'un niveau observé dans le cadre du référentiel CERTIF Index.

Article 6 — Définitions

Aux fins des présentes CGU, les termes suivants ont la signification ci-dessous.

6.1 Standard CERTIF Index

Désigne le dispositif privé indépendant d'évaluation structurée de la qualité professionnelle

exploité sous l'identité CERTIF Index.

6.2 Référentiel CERTIF

Désigne l'ensemble des principes, critères, méthodes, règles de lecture, modalités d'agrégation, mécanismes de cohérence et règles internes permettant le fonctionnement du standard.

6.3 Signal CERTIF

Désigne tout élément visuel, numérique, textuel, graphique ou méthodologique permettant au public d'identifier une information issue du standard CERTIF Index.

6.4 Évaluation CERTIF

Désigne toute réponse structurée réalisée dans le cadre du protocole officiel CERTIF, selon une grille fermée et des critères définis.

6.5 Évaluateur

Désigne toute personne réalisant une évaluation dans le cadre du standard CERTIF Index, selon les conditions prévues par le protocole applicable.

6.6 Badge dynamique

Désigne un support numérique évolutif pouvant refléter certains indicateurs agrégés issus du référentiel CERTIF Index.

6.7 Profil public

Désigne l'espace ou la page permettant au public de consulter certains éléments agrégés autorisés relatifs à un professionnel ou à une entité référencée dans le standard.

6.8 Données agrégées

Désigne les données consolidées, synthétisées ou regroupées, ne constituant pas la publication individuelle d'une évaluation isolée.

6.9 Données publiques

Désigne les données que CERTIF Index choisit de rendre accessibles au public dans le cadre de la fonction de vérification du standard.

6.10 Données non publiques

Désigne les données internes, individuelles, techniques, méthodologiques ou confidentielles non destinées à l'affichage public.

6.11 Supports CERTIF

Désigne les éléments numériques, graphiques, téléchargeables, visuels ou matériels autorisés permettant de représenter le signal CERTIF, dans le respect des règles applicables.

6.12 Charte d'usage

Désigne tout document distinct précisant les conditions graphiques, techniques, visuelles ou pratiques d'utilisation des badges, supports, signes distinctifs ou éléments associés au standard.

6.13 Reconnaissance annuelle

Désigne toute reconnaissance éventuellement attribuée selon une lecture annuelle ou consolidée du référentiel CERTIF Index, distincte du badge dynamique.

6.14 Procédure de contestation

Désigne la procédure officielle permettant de signaler une anomalie, une incohérence ou une situation susceptible d'affecter la fiabilité d'une évaluation ou du standard.

TITRE II — FONCTIONNEMENT DU STANDARD ET DES ÉVALUATIONS

CHAPITRE I — NATURE DES ÉVALUATIONS CERTIF

Article 7 — Principe d'évaluation structurée

Les évaluations réalisées dans le cadre du standard CERTIF Index reposent exclusivement sur une méthode structurée, fermée et encadrée.

Elles ne constituent pas des avis libres, des commentaires publics, des témoignages ouverts ou des appréciations rédigées.

Chaque évaluation est réalisée au moyen d'une grille définie par le référentiel CERTIF, selon des critères préétablis et des modalités de réponse standardisées.

Cette structuration poursuit plusieurs finalités :

- limiter les biais émotionnels
- éviter les commentaires excessifs ou diffamatoires
- réduire les interprétations subjectives
- favoriser une lecture comparable
- protéger la cohérence du signal CERTIF
- préserver la neutralité du standard

Article 8 — Absence de texte libre

Le standard CERTIF Index exclut tout mécanisme de commentaire libre dans la lecture publique du dispositif. Aucun texte libre individuel ne constitue un élément public du standard.

Les évaluations ne donnent pas lieu à la publication de récits d'expérience, de commentaires clients, d'avis subjectifs rédigés, de témoignages publics, d'accusations nominatives ou de réponses émotionnelles libres.

Cette absence de texte libre constitue un élément essentiel du positionnement CERTIF.

Elle permet de distinguer le standard des plateformes d'avis, des systèmes de notation ouverts, des espaces de commentaires publics et des mécanismes réputationnels non structurés.

CERTIF Index privilégie une approche fondée sur des indicateurs agrégés, comparables et méthodologiquement encadrés.

Article 9 — Expérience réelle du service

Les évaluations CERTIF ont vocation à être réalisées par des personnes déclarant avoir eu recours, directement ou indirectement, au service ou à l'activité concernée.

Le protocole d'évaluation peut exiger de l'évaluateur qu'il confirme :

- avoir eu une expérience réelle avec le professionnel concerné ;
- avoir compris le cadre d'évaluation CERTIF ;
- répondre selon son appréciation sincère de l'expérience vécue ;
- ne pas agir dans une finalité frauduleuse, abusive ou manipulatoire.

CERTIF Index se réserve le droit de neutraliser, écarter ou soumettre à analyse toute évaluation dont les conditions de réalisation apparaîtraient incompatibles avec l'exigence d'expérience réelle.

Article 9bis — Conditions cumulatives de validité d'une évaluation

Pour être reconnue valide et intégrée au calcul des indicateurs CERTIF Index, toute évaluation doit obligatoirement comporter les cinq éléments cumulatifs suivants :

- une réponse à chacun des cinq critères d'évaluation sur l'échelle 1 à 4

- une réponse à la question de recommandation — Oui ou Non
- l'attestation d'avoir réellement eu recours aux services du professionnel évalué
- l'acceptation des conditions générales d'utilisation du standard CERTIF Index
- la fourniture d'une adresse email vérifiable

L'absence d'un seul de ces éléments bloque techniquement la soumission de l'évaluation. Celle-ci ne peut pas être transmise, enregistrée ni intégrée au calcul.

Cette règle est absolue et non susceptible d'exception.

L'adresse email de l'évaluateur est conservée à des fins de traçabilité et de détection des doublons conformément à la Politique de confidentialité CERTIF Index. Elle n'est jamais communiquée au professionnel évalué ni à aucun tiers non autorisé.

Toute évaluation incomplète est automatiquement écartée du calcul. Ce mécanisme constitue une garantie structurelle de la fiabilité du signal CERTIF Index.

Article 10 — Cadre standardisé d'évaluation

Les évaluations CERTIF sont réalisées selon un cadre standardisé.

Ce cadre peut comprendre :

- un socle commun de critères ;
- des critères adaptés à certaines catégories d'activité ;
- des échelles de réponse fermées ;
- des règles de cohérence ;
- des mécanismes d'agrégation ;
- des modalités internes de contrôle.

La standardisation permet de renforcer la lisibilité, la comparabilité, l'équité méthodologique, la stabilité de lecture et la cohérence globale du signal.

Le professionnel ou l'utilisateur du standard ne peut modifier la grille d'évaluation, les critères applicables, les échelles de réponse ou les règles méthodologiques internes.

CHAPITRE II — FONCTIONNEMENT DU RÉFÉRENTIEL CERTIF

Article 11 — Structure méthodologique du référentiel

Le référentiel CERTIF repose sur une combinaison de critères destinés à observer la qualité professionnelle selon une lecture structurée.

Il peut comprendre :

- des critères communs applicables à plusieurs catégories de professionnels ;
- des critères spécifiques adaptés à certains secteurs ;
- des indicateurs de cohérence ;
- des mécanismes de pondération ;
- des règles d'affichage ;
- des seuils de lecture ;
- des règles de temporalité.

Le référentiel ne constitue pas une simple grille de satisfaction. Il forme un cadre méthodologique destiné à produire un signal synthétique, compréhensible et vérifiable. CERTIF Index demeure seul responsable de la conception, de l'évolution et de l'administration du référentiel.

Article 12 — Socle commun et critères spécifiques

Le référentiel CERTIF distingue un socle commun, destiné à observer des exigences fondamentales de qualité professionnelle, et des critères spécifiques, adaptés à la nature de

certaines activités.

Le socle commun peut notamment porter sur des dimensions telles que :

- la clarté des engagements
- la cohérence entre promesse et exécution
- la qualité relationnelle
- l'intégrité tarifaire
- la fiabilité perçue du service

Les quatre critères du socle commun sont les suivants, avec leurs questions officielles et leurs pondérations :

Clarté et transparence (pondération 10 %) : « Ce professionnel a-t-il été clair et transparent avec vous ? »

Respect des engagements (pondération 25 %) : ce critère existe en deux variantes affectées automatiquement selon le secteur déclaré. Variante A — professions à engagement préalable : « La prestation était-elle conforme à ce qui avait été annoncé et aux engagements pris ? » Variante B — professions à transaction ou expérience directe : « Le produit reçu ou l'expérience vécue étaient-ils conformes à ce qui vous avait été présenté ? »

Intégrité tarifaire (pondération 25 %) : « Les conditions tarifaires ont-elles été abordées avec clarté et honnêteté par ce professionnel ? »

Qualité relationnelle (pondération 20 %) : « La relation avec ce professionnel a-t-elle été satisfaisante en termes d'écoute, de disponibilité et de respect, y compris en cas d'imprévu ? »

Le cinquième critère est variable selon le secteur d'activité déclaré et pondéré à 20 %. Son affectation est automatique, non discrétionnaire et documentée dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index. Les critères spécifiques peuvent être adaptés à la nature du secteur concerné lorsque l'activité le justifie.

Article 13 — Cohérence méthodologique

CERTIF Index peut appliquer des mécanismes internes destinés à préserver la cohérence du standard.

Ces mécanismes peuvent notamment porter sur :

- la régularité des réponses ;
- la distribution des évaluations ;
- la détection d'anomalies ;
- la cohérence temporelle ;
- la cohérence statistique ;
- la protection contre les comportements artificiels.

Les mécanismes internes de cohérence ne sont pas nécessairement publics dans leur détail.

Leur confidentialité participe à la protection du standard contre les tentatives de manipulation, d'optimisation artificielle ou de contournement.

Article 14 — Évolution du référentiel

Le référentiel CERTIF est évolutif.

CERTIF Index peut faire évoluer les critères, les échelles, les modalités d'agrégation, les seuils, les règles de visibilité, les mécanismes de contrôle, les modalités de lecture publique et les règles

de cohérence.

Toute évolution du référentiel doit rester compatible avec les principes fondateurs du standard, notamment l'équité méthodologique, la cohérence, la proportionnalité et la protection du signal CERTIF.

CHAPITRE III — TEMPORALITÉ DU STANDARD

Article 15 — Badge dynamique CERTIF

Le badge dynamique CERTIF constitue un support numérique évolutif permettant de refléter certains éléments agrégés issus du standard.

Il peut notamment intégrer :

- un score agrégé ;
- un statut méthodologique ;
- un volume d'évaluations ;
- une indication de période ;
- un QR code de vérification ;
- tout autre élément autorisé par CERTIF Index.

Le badge dynamique n'existe pas avant l'atteinte du seuil minimal de quinze (15) évaluations validées.

Avant ce seuil, la mention « Indice en construction » s'affiche sur la page publique du professionnel. Le badge n'est pas activé et n'est pas disponible.

Le maintien du badge actif suppose un minimum de trois (3) évaluations nouvelles et validées sur les quatre-vingt-dix (90) derniers jours glissants. En dessous de ce seuil, le badge est automatiquement suspendu. Il est réactivé automatiquement dès que le seuil est de nouveau atteint.

Un score faible ne constitue pas une cause de désactivation du badge dynamique.

Le badge dynamique ne constitue ni une garantie de stabilité, ni un droit à un affichage permanent identique.

Il peut évoluer en fonction des nouvelles évaluations, des règles méthodologiques applicables, des périodes d'analyse, des mécanismes de cohérence, des contrôles internes et des évolutions du référentiel.

Article 16 — Lecture glissante du standard

Le standard CERTIF peut intégrer une lecture dynamique fondée notamment sur une période d'analyse glissante.

Cette lecture vise à refléter une tendance récente plutôt qu'une photographie figée.

Une période de quatre-vingt-dix (90) jours glissants est utilisée comme base de lecture dynamique. Cette temporalité permet d'observer l'évolution récente, de limiter l'effet excessif d'événements anciens, de rendre visible une amélioration, de détecter une dégradation récente et de maintenir un signal vivant.

Article 17 — Lecture annuelle et reconnaissance de constance

CERTIF Index prévoit également une lecture annuelle fondée sur l'année civile du 1er janvier au 31 décembre inclus.

Cette lecture vise à apprécier la constance du niveau observé sur une période plus longue. Elle est utilisée pour attribuer le label annuel CERTIF Index selon les règles du référentiel.

La lecture annuelle se distingue de la lecture dynamique et ne vise pas à remplacer le badge dynamique mais à compléter la lecture du standard par une vision de stabilité et de continuité.

Article 17bis — Règles d'éligibilité temporelle au label annuel

Toutes les adhésions au standard CERTIF Index sont alignées sur l'année civile dès la première année. L'adhésion court jusqu'au 31 décembre de l'année civile applicable, quelle que soit la date d'entrée dans le standard.

Adhésion entre le 1er janvier et le 30 juin inclus : le professionnel est éligible au label de l'année civile en cours, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions d'éligibilité définies dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

Adhésion entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus : le professionnel est éligible au label de l'année civile suivante, bénéficiant d'une année complète d'évaluation avant attribution du label.

À partir de la deuxième année, le renouvellement s'effectue au 1er janvier pour une année civile complète.

Le label annuel est attribué selon les seuils définis dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index : score entre 8,0 et 8,9 sur 10 pour le label,

score égal ou supérieur à 9,0 sur 10 pour le label avec Mention Excellence.

Article 18 — Coexistence des mécanismes CERTIF

Le badge dynamique, la lecture glissante, la lecture annuelle, les indicateurs agrégés et les reconnaissances éventuelles constituent des mécanismes distincts qui peuvent coexister.

Le badge dynamique a vocation à refléter une lecture évolutive.

La reconnaissance annuelle, lorsqu'elle existe, traduit une lecture consolidée ou une constance observée selon les règles applicables.

Aucun de ces mécanismes ne doit être présenté comme remplaçant automatiquement les autres.

CHAPITRE IV — PUBLICATION ET VISIBILITÉ DES DONNÉES

Article 19 — Politique d'affichage public

CERTIF Index applique une politique d'affichage public limitée, agrégée et encadrée.

La publication d'informations issues du standard vise exclusivement à permettre une lecture synthétique, compréhensible et vérifiable du signal CERTIF.

L'affichage public peut notamment porter sur :

- un score agrégé ;
- un statut méthodologique ;
- un niveau de lecture ;
- un volume d'évaluations ;
- une période de référence ;
- un indicateur de recommandation ;
- un QR code de vérification ;
- des informations générales de profil.

CERTIF Index demeure seul décisionnaire des éléments affichés publiquement, sous réserve du respect du cadre légal applicable.

Article 20 — Données publiques autorisées

Les données publiques autorisées sont les données que CERTIF Index choisit de rendre visibles dans le cadre de la fonction de vérification du standard.

Elles peuvent notamment comprendre :

- des indicateurs agrégés ;
- des synthèses chiffrées ;

- des statuts de lecture ;
- des mentions méthodologiques ;
- des éléments de vérification ;
- des informations générales non confidentielles.

Ces données ne constituent pas la publication brute d'évaluations individuelles.

Article 21 — Données non publiques

Les évaluations individuelles, les réponses isolées, les éléments techniques, les données internes, les méthodes de détection, les mécanismes de pondération et les analyses de cohérence ne sont pas destinés à être rendus publics, sauf décision spécifique de CERTIF Index ou obligation légale.

Article 22 — Règles de visibilité progressive

CERTIF Index peut appliquer une visibilité progressive des indicateurs afin d'éviter toute lecture prématurée, statistiquement fragile ou insuffisamment contextualisée.

Le standard distingue plusieurs phases :

- phase d'indice en construction lorsque le volume d'évaluations est insuffisant ;
- phase de lecture agrégée initiale lorsqu'un volume minimal permet un premier affichage structuré ;
- phase de lecture consolidée lorsque le volume et la temporalité permettent une lecture plus complète du signal.

La page publique CERTIF Index de chaque professionnel est accessible dès validation de son compte, quelle que soit la phase d'avancement.

Elle affiche le score global, l'indice de confiance et le détail des résultats par critère d'évaluation, permettant au consommateur une lecture nuancée et complète du niveau observé.

Cette page est propriété exclusive de CERTIF Index. Le professionnel n'y dispose d'aucun droit de modification ni de suppression.

Article 23 — Absence de publication individuelle des évaluations

CERTIF Index ne publie pas les évaluations individuelles sous forme nominative ou textuelle. Le standard repose sur une lecture agrégée.

Cette règle poursuit plusieurs objectifs :

- éviter la transformation du standard en plateforme d'avis ;
- limiter les risques réputationnels non encadrés ;
- préserver la neutralité du dispositif ;
- protéger la qualité méthodologique des données ;
- favoriser une lecture synthétique et non émotionnelle.

Le public consulte un signal structuré, non une succession de témoignages individuels.

Article 24 — Lecture du score et des indicateurs

Les scores, indices, statuts ou indicateurs affichés dans le cadre CERTIF doivent être interprétés comme des données agrégées issues du référentiel applicable.

Ils ne doivent pas être interprétés comme une garantie absolue, une promesse de qualité future, une absence de risque, une certification réglementée, une supériorité universelle sur les concurrents, ni une validation administrative.

Les indicateurs CERTIF traduisent une lecture méthodologique d'un niveau observé à un instant ou sur une période donnée. Ils peuvent évoluer.

TITRE III — UTILISATION DU STANDARD, DU BADGE ET DES SUPPORTS CERTIF

CHAPITRE I — USAGE DU SIGNAL CERTIF

Article 25 — Droit d'usage du signal CERTIF

Le signal CERTIF constitue un ensemble d'éléments distinctifs permettant au public d'identifier une information issue du standard CERTIF Index.

Le droit d'usage du signal CERTIF est strictement encadré. Il ne constitue ni un transfert de propriété, ni une licence illimitée, ni un droit autonome de reproduction, ni un droit de transformation libre, ni une faculté de réinterprétation du standard.

Le droit d'usage autorisé porte exclusivement sur les éléments rendus accessibles ou expressément autorisés par CERTIF Index, dans le respect des présentes CGU, des chartes applicables et des règles de représentation du signal.

L'usage du signal CERTIF doit toujours respecter la nature privée du standard, la cohérence du référentiel, la lisibilité du signal, la compréhension correcte du public et l'intégrité de la marque CERTIF.

Article 26 — Usage loyal du standard

Toute utilisation du standard CERTIF doit s'inscrire dans une logique de loyauté, de transparence et de cohérence avec les principes fondateurs du dispositif.

L'utilisateur du standard s'interdit notamment :

- toute utilisation de nature à tromper le public ;
- toute communication incompatible avec le positionnement réel du standard ;
- toute instrumentalisation du signal à des fins de confusion ;
- toute présentation dénaturant le fonctionnement méthodologique de CERTIF.

Article 27 — Utilisation du badge dynamique CERTIF

Le badge dynamique CERTIF constitue un support numérique officiel du standard.

Il peut notamment être représenté sur un site internet, sur une page professionnelle, sur certains supports numériques compatibles et sur des documents numériques autorisés.

Le badge dynamique doit toujours être présenté dans sa forme officielle, sans altération, sans modification trompeuse et sans extraction partielle susceptible de modifier sa compréhension.

Le badge dynamique est un élément interactif généré par un code embed.

Son intégration est uniquement possible sur des environnements techniques acceptant les codes embed — site internet, blog, landing page, CMS compatibles.

Il ne peut jamais être intégré sur les réseaux sociaux, lesquels ne permettent pas l'intégration de codes embed.

Toute capture d'écran du badge dynamique est strictement interdite.

Un sticker officiel téléchargeable depuis le dashboard professionnel constitue le substitut officiel du badge dynamique pour les réseaux sociaux.

Le badge dynamique doit obligatoirement rester cliquable et renvoyer vers la page publique CERTIF Index du professionnel.

Avant toute activation du badge sur son site internet, le professionnel doit déclarer l'URL d'implantation dans son dashboard professionnel. CERTIF Index se réserve le droit de désactiver le badge à distance en cas de non-conformité.

Article 28 — Usage des supports CERTIF

CERTIF Index peut prévoir l'utilisation de certains supports associés au signal CERTIF.

Ces supports peuvent notamment inclure :

- badges numériques ;
- fichiers téléchargeables ;
- éléments graphiques ;
- visuels officiels ;
- QR codes de vérification ;
- supports de représentation autorisés ;
- la plaque membre CERTIF Index, signal d'adhésion au standard disponible dès validation du compte ;
- le sticker officiel CERTIF Index, substitut du badge dynamique pour les réseaux sociaux.

L'usage de ces supports est encadré respectivement par les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index et les Conditions d'utilisation de la plaque membre CERTIF Index, qui font partie intégrante du corpus CERTIF Index et prévalent sur les présentes CGU pour leurs domaines respectifs.

Les modalités techniques, graphiques ou pratiques d'utilisation de ces supports peuvent faire l'objet d'une charte d'usage distincte.

Article 29 — Compatibilité de communication avec CERTIF

Toute communication intégrant le signal CERTIF doit demeurer cohérente avec la nature privée du standard, son positionnement méthodologique, ses principes de neutralité et sa vocation d'information structurée.

L'utilisateur s'interdit toute communication de nature à laisser croire que CERTIF Index garantit la qualité future, garantit un résultat commercial, garantit l'absence de litige, valide officiellement une activité ou remplace les obligations légales applicables au professionnel concerné.

CHAPITRE II — PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ DU SIGNAL CERTIF

Article 30 — Interdiction d'usage trompeur

Toute utilisation trompeuse du signal CERTIF est interdite.

Constitue notamment un usage trompeur :

- une présentation ambiguë du badge ;
- une altération du sens réel du standard ;
- une communication laissant croire à une certification publique ;
- un usage de nature à induire le consommateur en erreur ;
- une présentation exagérée du rôle de CERTIF ;
- une interprétation abusive des indicateurs affichés.

Il est notamment interdit de présenter CERTIF comme un organisme de certification réglementaire, une autorité publique, une garantie absolue de qualité ou une validation administrative.

Article 31 — Interdiction d'altération du signal CERTIF

Il est interdit de modifier le badge dynamique, de transformer les éléments graphiques officiels, d'altérer les QR codes, de supprimer des mentions essentielles, de manipuler les indicateurs visibles ou de dénaturer le signal CERTIF.

Toute altération susceptible de modifier la compréhension du public, le sens du badge, la portée du signal ou la lecture des indicateurs est prohibée. CERTIF Index demeure seul décisionnaire des formats officiels du signal.

Article 32 — Interdiction d’imitation ou d’appropriation

Il est interdit d’imiter le badge CERTIF, de reproduire un visuel de confusion, de créer un système imitant substantiellement le signal CERTIF, de reproduire les éléments distinctifs du standard de manière trompeuse ou de détourner les signes distinctifs CERTIF.

L’utilisation non autorisée du logo, du badge, du QR de vérification, des éléments graphiques, des formulations protégées ou des signes distinctifs peut donner lieu à toute mesure utile de protection des droits CERTIF.

Article 33 — QR code de vérification et intégrité de lecture

Lorsqu’un QR code de vérification CERTIF est utilisé, il doit permettre une lecture fidèle du signal correspondant.

Il est interdit de rediriger le QR vers un contenu trompeur, de modifier sa destination, de créer une confusion entre plusieurs signaux ou de détourner le mécanisme de vérification.

Le QR de vérification participe directement à la logique de transparence observable du standard CERTIF. Toute atteinte à son intégrité peut compromettre la compréhension du public et la fiabilité du signal.

CHAPITRE III — BON USAGE DU STANDARD CERTIF

Article 34 — Respect de la cohérence méthodologique

L’utilisation du standard implique le respect de sa cohérence méthodologique.

Aucun utilisateur ne peut modifier les règles du référentiel, interpréter arbitrairement les indicateurs, présenter une lecture incompatible avec le standard ou substituer sa propre méthode à celle de CERTIF.

Le signal CERTIF doit être présenté dans le respect de son sens méthodologique réel.

Article 35 — Absence d’instrumentalisation réputationnelle

Le standard CERTIF ne doit pas être utilisé de manière détournée afin de créer une perception artificiellement exagérée d’un niveau de qualité.

Sont notamment interdits les affirmations absolues non autorisées, les formulations comparatives trompeuses, les usages de survalorisation abusive et les présentations incompatibles avec le référentiel.

Le standard vise à informer, structurer et rendre visible un signal de lecture, non à construire une promesse publicitaire absolue.

Article 36 — Respect du positionnement du standard

Toute utilisation du signal CERTIF doit demeurer compatible avec le positionnement officiel du standard. CERTIF Index repose sur une logique de transparence structurée, de qualité observée et de confiance vérifiable.

Toute communication incompatible avec cette philosophie peut compromettre la crédibilité du standard, la compréhension du public et la lisibilité du signal CERTIF.

TITRE IV — INTÉGRITÉ, PROTECTION ET SUPERVISION DU STANDARD CERTIF

CHAPITRE I — INTÉGRITÉ DU SYSTÈME D'ÉVALUATION

Article 37 — Principe d'intégrité du standard

La crédibilité du standard CERTIF Index repose sur l'intégrité de son fonctionnement méthodologique. Cette intégrité constitue un élément essentiel de la confiance accordée au signal CERTIF.

Le standard a pour vocation de produire une lecture structurée, cohérente, sincère et méthodologiquement encadrée de la qualité observée. CERTIF Index veille à préserver l'authenticité des évaluations, la neutralité des mécanismes, la cohérence des données agrégées, la lisibilité du signal et la protection du référentiel.

Article 38 — Authenticité des évaluations

Le standard CERTIF repose sur un principe fondamental d'authenticité.

Les évaluations intégrées au dispositif doivent tendre à refléter une perception sincère d'une expérience réelle, exprimée dans le cadre méthodologique CERTIF.

Peuvent notamment être considérés comme incompatibles avec les principes du dispositif :

- les évaluations artificiellement coordonnées,
- les comportements de manipulation,
- les usages détournés du protocole,
- les réponses réalisées dans une logique frauduleuse,
- les tentatives d'altération de lecture.

Article 39 — Neutralité du dispositif

Le standard CERTIF poursuit une logique de neutralité méthodologique.

CERTIF Index n'a pas pour fonction de favoriser artificiellement un professionnel, de produire une lecture avantageuse prédéterminée, d'aggraver artificiellement un résultat observé, d'amplifier une perception négative ou de corriger arbitrairement les données issues du référentiel.

La neutralité implique l'absence de favoritisme, l'absence d'intervention arbitraire, la cohérence des règles appliquées et la stabilité méthodologique.

Article 40 — Protection contre les manipulations

Afin de préserver l'intégrité du standard, CERTIF Index peut mettre en œuvre des mécanismes destinés à limiter les comportements artificiels ou incompatibles avec le référentiel.

Peuvent notamment être considérées comme incompatibles avec l'intégrité du standard :

- les manipulations d'évaluations,
- les comportements artificiellement coordonnés,
- les tentatives d'influence trompeuse,
- les usages détournés du protocole,
- les mécanismes destinés à fausser la lecture du signal.

Le détail des mécanismes techniques ou méthodologiques de détection n'a pas vocation à être rendu public.

Article 41 — Score observé et absence de logique punitive

Le standard CERTIF repose sur une logique d'observation et non de sanction qualitative.

Un score faible, un indicateur en baisse ou un niveau observé insuffisant ne constituent pas, à eux seuls, une faute ou un comportement incompatible avec le standard.

Le signal CERTIF a vocation à rendre observable une réalité méthodologique et non à produire une logique punitive.

Cette doctrine de non-punitivité est absolue et non négociable. Elle s'applique quelle que soit la valeur du score observé.

Le badge dynamique reste actif et reflète le niveau observé, même en cas de score faible.

La transparence du signal constitue en elle-même l'information utile pour le consommateur.

Seules les atteintes à l'intégrité du standard définies dans le corpus CERTIF Index peuvent justifier une désactivation du badge.

CERTIF Index mesure la qualité observée — il ne la sanctionne pas. Un score faible reste visible. C'est la transparence elle-même qui constitue le signal.

CHAPITRE II — SUPERVISION CERTIF

Article 42 — Pouvoir de supervision du standard

Afin de préserver la cohérence du dispositif, CERTIF Index peut exercer un pouvoir de supervision méthodologique.

Cette supervision poursuit plusieurs finalités :

- préserver l'intégrité du signal ;
- garantir la cohérence des données ;
- protéger la fiabilité du référentiel ;
- limiter les anomalies manifestes ;
- assurer la compréhension correcte du standard.

Le pouvoir de supervision est exercé de manière proportionnée, cohérente et compatible avec les principes fondateurs du standard.

Article 43 — Contrôles méthodologiques

CERTIF Index peut mettre en œuvre des contrôles méthodologiques destinés à préserver la fiabilité du standard.

Ces contrôles peuvent notamment viser :

- les anomalies de cohérence ;
- les comportements atypiques ;
- les irrégularités apparentes ;
- les incohérences statistiques ;
- les usages incompatibles avec les présentes CGU.

Le standard distingue deux niveaux d'anomalie.

Une anomalie légère déclenche une surveillance renforcée interne sans effet visible sur le badge dynamique — le badge reste actif pendant toute la durée du traitement.

Une anomalie sévère, caractérisée par un comportement manifestement incompatible avec l'intégrité du standard, peut entraîner la désactivation immédiate du badge dynamique dans l'attente d'un examen approfondi.

Le professionnel est notifié par email et via son dashboard.

Cette distinction est documentée dans le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index.

Le détail des méthodes de contrôle, seuils internes, mécanismes d'analyse ou outils techniques n'a pas vocation à être rendu public.

Ces mécanismes ont pour finalité la protection du signal CERTIF et non la sanction arbitraire.

Article 44 — Coopération raisonnable

Lorsqu'une situation apparaît susceptible d'affecter la cohérence ou la compréhension du standard, CERTIF Index peut solliciter des éléments complémentaires raisonnablement nécessaires à l'analyse.

Toute coopération sollicitée doit demeurer proportionnée, justifiée et cohérente avec la protection du standard.

Le refus injustifié de coopération peut être pris en compte dans l'analyse de cohérence méthodologique lorsqu'il compromet objectivement la fiabilité du signal.

CHAPITRE III — PROTECTION DU STANDARD CERTIF

Article 45 — Pouvoir de protection du standard

CERTIF Index dispose d'un pouvoir de protection destiné à préserver l'intégrité du référentiel, la cohérence du signal, la compréhension du public, la crédibilité du standard et la lisibilité méthodologique du dispositif.

Ce pouvoir peut notamment être exercé lorsqu'une situation apparaît susceptible de créer une confusion, d'altérer le signal CERTIF, de compromettre la cohérence du standard, d'induire le public en erreur ou de détourner le positionnement réel du dispositif.

Article 46 — Mesures de protection proportionnées

Dans le cadre de la protection du standard, CERTIF Index peut mettre en œuvre toute mesure raisonnablement nécessaire à la préservation du signal CERTIF, de la cohérence méthodologique, de la lisibilité publique et de l'intégrité du dispositif. Ces mesures doivent demeurer proportionnées à la situation observée.

Article 47 — Protection contre la confusion du public

CERTIF Index veille à éviter toute confusion susceptible d'altérer la compréhension du public. Toute situation de nature à laisser croire que CERTIF constitue une certification réglementée, garantit la qualité future, valide officiellement un professionnel, remplace une autorité publique ou engage une garantie absolue est incompatible avec les principes du standard.

CHAPITRE IV — CONTESTATION ET SIGNALEMENT

Article 48 — Procédure officielle de contestation

Toute situation susceptible d'affecter la fiabilité du standard peut faire l'objet d'un signalement ou d'une contestation selon les modalités prévues par la procédure officielle CERTIF applicable.

Cette procédure constitue le cadre exclusif de traitement des contestations relatives au fonctionnement du standard.

Le traitement d'une contestation portant sur des évaluations n'emporte pas suspension automatique du badge dynamique. Le badge reste actif pendant la durée de l'analyse.

À l'issue de l'analyse, selon le résultat, le badge est soit maintenu soit momentanément suspendu pour réactualisation.

En cas de contestation d'une résiliation prononcée par CERTIF Index, le badge reste désactivé pendant toute la durée de la procédure de contestation.

Article 49 — Principe de traitement méthodologique des contestations

Toute contestation intégrée au cadre CERTIF est analysée selon une logique méthodologique,

neutre, proportionnée et cohérente avec le référentiel applicable.

Le traitement d'une contestation n'a pas pour finalité de satisfaire automatiquement une demande, de défendre systématiquement une partie ou de produire une lecture orientée.

CERTIF Index veille à préserver la cohérence globale du standard et la sincérité du signal observé.

TITRE V — RESPONSABILITÉ ET LIMITES DU STANDARD CERTIF

Article 50 — Nature des obligations de CERTIF Index

CERTIF Index met en œuvre des moyens raisonnables afin d'assurer le fonctionnement général du standard, la cohérence du référentiel, la lisibilité du signal CERTIF et la fiabilité méthodologique du dispositif.

Dans ce cadre, CERTIF Index est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

CERTIF Index ne garantit notamment pas :

- un niveau de score déterminé,
- une stabilité des indicateurs,
- une évolution favorable des résultats observés,
- une reconnaissance particulière,
- une visibilité commerciale,
- une amélioration de réputation,
- un impact économique,
- une augmentation d'activité,
- une absence de litige,
- une perception positive systématique du public.

Article 51 — Limites du signal CERTIF

Le signal CERTIF constitue un repère méthodologique privé.

Il ne constitue pas :

- une garantie absolue de qualité,
- une promesse de résultat,
- une garantie commerciale,
- une absence de risque,
- une validation réglementaire,
- une certification publique,
- une homologation administrative,
- une garantie comportementale future.

Les indicateurs CERTIF doivent être interprétés comme une lecture structurée d'un niveau observé dans le cadre du référentiel applicable.

CERTIF Index ne saurait être tenu responsable de l'exécution d'une prestation, du comportement d'un professionnel, de la satisfaction individuelle d'un consommateur, de l'issue d'une relation commerciale ou d'un litige entre parties.

Article 52 — Limitation de responsabilité

Dans les limites autorisées par le droit applicable, CERTIF Index ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, immatériels ou consécutifs liés à l'utilisation du standard.

Peuvent notamment être exclus :

- pertes d'opportunités ;
- pertes commerciales ;
- pertes de clientèle ;
- pertes de chiffre d'affaires ;

- atteintes réputationnelles alléguées ;
- préjudices indirects ;
- pertes d'image ;
- conséquences économiques indirectes.

Aucune disposition des présentes CGU ne saurait toutefois exclure une responsabilité qui ne pourrait légalement être écartée.

Article 53 — Disponibilité et continuité du standard

CERTIF Index met en œuvre des moyens raisonnables afin d'assurer le fonctionnement général du standard.

Toutefois, CERTIF Index ne garantit pas une disponibilité permanente, une absence d'interruption, une continuité absolue, une absence d'évolution technique ou une stabilité intégrale des outils.

Le standard peut notamment faire l'objet d'évolutions, de mises à jour, d'ajustements techniques, de corrections, de périodes de maintenance et d'améliorations méthodologiques.

Ces évolutions participent au fonctionnement normal et à l'amélioration continue du standard.

TITRE VI — DONNÉES, CONFIDENTIALITÉ ET TRAÇABILITÉ

Article 54 — Données et confidentialité

CERTIF Index peut être amené à traiter certaines données nécessaires au fonctionnement du standard.

Ces traitements peuvent notamment être liés au fonctionnement du référentiel, aux mécanismes d'évaluation, à la cohérence méthodologique, aux analyses agrégées, à la sécurité du standard, à la lutte contre les usages abusifs et à la protection du signal CERTIF.

Les traitements de données sont réalisés conformément au cadre légal applicable.

Les modalités détaillées figurent dans la Politique de confidentialité CERTIF Index, document distinct des présentes CGU.

Article 55 — Données publiques et données non publiques

CERTIF Index distingue les données publiques, destinées à la fonction de vérification du signal CERTIF, et les données non publiques relevant du fonctionnement interne du standard.

Les données non publiques peuvent notamment inclure :

- réponses individuelles ;
- éléments techniques ;
- historiques détaillés ;
- mécanismes de cohérence ;
- systèmes anti-manipulation ;
- paramètres méthodologiques ;
- éléments de contrôle.

La protection des données non publiques participe directement à la fiabilité, à la sécurité et à l'intégrité du standard.

Article 56 — Archivage et traçabilité

CERTIF Index peut conserver certains éléments nécessaires à la cohérence méthodologique, à la traçabilité du standard, aux analyses statistiques, à la sécurité du dispositif, à la protection contre les abus, à la gestion des contestations et à l'amélioration continue du référentiel.

Cette conservation est réalisée dans le respect du cadre légal applicable et des règles définies par la Politique de confidentialité CERTIF Index.

TITRE VII — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET PROTECTION DES ACTIFS CERTIF

Article 57 — Protection des éléments CERTIF

L'ensemble des éléments composant le standard CERTIF Index est protégé.

Cette protection peut notamment porter sur :

- la marque CERTIF Index ;
- les marques associées ;
- le logo CERTIF ;
- le badge dynamique ;
- les signaux CERTIF ;
- les QR codes officiels ;
- les visuels ;
- les chartes graphiques ;
- les supports ;
- les contenus ;
- les textes ;
- les formulations distinctives ;
- le référentiel méthodologique ;
- les mécanismes de lecture ;
- les présentations graphiques.
-

Aucun élément ne peut être librement reproduit, exploité, modifié ou détourné sans autorisation.

Article 58 — Restrictions d'usage

Toute reproduction, imitation, adaptation, extraction substantielle ou utilisation non autorisée des éléments CERTIF est interdite.

Sont notamment interdits :

- l'imitation du badge ;
- la reproduction trompeuse du signal ;
- l'appropriation des signes distinctifs ;
- l'utilisation non autorisée du QR CERTIF ;
- la reprise trompeuse du référentiel ;
- la création d'une confusion visuelle ou conceptuelle avec CERTIF.

Article 59 — Protection des droits CERTIF

CERTIF Index se réserve le droit de prendre toute mesure utile destinée à protéger ses droits de propriété intellectuelle, son signal distinctif, son référentiel, ses supports, sa cohérence méthodologique et sa crédibilité publique.

TITRE VIII — DISPOSITIONS FINALES

Article 60 — Évolution du standard

CERTIF Index peut faire évoluer le standard afin d'améliorer sa cohérence, de renforcer sa lisibilité, d'améliorer la protection du signal, de tenir compte de l'évolution des usages et d'adapter le référentiel.

Toute évolution doit demeurer compatible avec les principes fondateurs du standard.

Article 61 — Modification des présentes CGU

CERTIF Index peut faire évoluer les présentes CGU afin notamment de tenir compte de l'évolution du standard, des exigences méthodologiques, des évolutions techniques, des impératifs juridiques et de la protection du dispositif.

Les modifications substantielles peuvent faire l'objet d'une information par tout moyen approprié. La poursuite de l'utilisation du standard vaut acceptation des CGU applicables.

Article 62 — Nullité partielle

Si une disposition des présentes CGU devait être déclarée invalide, inapplicable ou privée d'effet, les autres dispositions demeureront pleinement applicables.

Article 63 — Droit applicable et règlement des différends

Les présentes CGU sont régies par le droit français. Elles s'appliquent dans le cadre de relations entre professionnels (B2B) pour ce qui concerne les adhérents, et dans le cadre des relations avec les évaluateurs pour ce qui concerne l'usage du standard par le public.

En cas de difficulté relative à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU, CERTIF Index privilégie une démarche préalable de résolution amiable lorsque celle-ci apparaît raisonnablement possible.

À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par lettre recommandée avec accusé de réception, les juridictions compétentes du ressort du siège social de CERTIF Index seront seules compétentes pour connaître de tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU, sauf disposition légale impérative contraire.

Article 64 — Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du standard CERTIF Index entrent en vigueur dans leur version en vigueur à la date de leur publication officielle par CERTIF Index.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure applicable.

Les présentes CGU entrent en vigueur à la date portée en page de couverture et s'appliquent à l'ensemble des utilisateurs du standard CERTIF Index à compter de cette date.