



CHARTRE DES ÉVALUATEURS

CERTIF Index

Version 1.0 — mai 2026

Document du corpus — opposable lorsqu'une acceptation positive est requise et recueillie dans le parcours applicable

PRÉAMBULE — POURQUOI CETTE CHARTE ?

CERTIF Index est un dispositif privé et indépendant d'évaluation client de la qualité des services professionnels.

Sa crédibilité repose entièrement sur la sincérité et l'authenticité des évaluations qui l'alimentent.

Chaque évaluation compte.

Chaque réponse participe à la construction d'un signal fiable, utile et vérifiable pour tous.

La présente charte a pour but d'expliquer clairement ce qu'on attend de vous en tant qu'évaluateur, de vous informer sur la manière dont vos données sont traitées et de vous présenter les règles qui garantissent l'intégrité du système.

Elle encadre votre participation et préserve l'équité du dispositif pour tous les acteurs.

La présente charte est mise à disposition selon le parcours applicable. Lorsqu'une acceptation est requise, elle résulte d'une action positive de l'évaluateur et sa version est tracée ; la seule participation ne vaut pas, par elle-même, acceptation expresse d'une modification qui nécessiterait un nouveau consentement.

La présente charte s'inscrit dans le corpus CERTIF Index aux côtés :

- des Conditions Générales d'Utilisation (C.G.U),**
- de la Méthodologie officielle,**
- de la Politique des évaluations,**
- de la Politique de confidentialité RGPD**
- ainsi que le règlement du Compte Évaluateur pour tout ce qui concerne les conditions de création, de vérification, de gestion et de suppression du compte.**

Chaque document du corpus s'applique dans son champ de compétence : les CGU régissent l'utilisation des interfaces, le Règlement du Compte Évaluateur régit le compte, la Méthodologie officielle les règles méthodologiques, la Politique de confidentialité les traitements de données et les politiques ou procédures spécialisées leur matière propre. Il n'existe pas de hiérarchie générale abstraite entre ces documents.

PARTIE 1 — PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA PARTICIPATION

Article 1 — Objet et portée de la charte

La présente charte encadre la participation de toute personne au dispositif d'évaluation mis en œuvre dans le cadre de CERTIF Index.

Elle s'applique à toute évaluation soumise, qu'elle soit réalisée suite à une invitation d'un professionnel adhérent ou via un compte évaluateur CERTIF Index.

Elle a pour finalité :

- d'assurer la fiabilité des données collectées
- de garantir la sincérité des contributions
- de préserver l'intégrité du système
- de prévenir toute manipulation ou détournement
- d'informer l'évaluateur sur ses droits et ses responsabilités

Article 2 — Nature du dispositif CERTIF Index

CERTIF Index n'est pas une plateforme de commentaires libres. L'évaluation CERTIF Index est une expression structurée de l'expérience et de la satisfaction d'un client à l'égard d'un professionnel adhérent, recueillie au moyen d'une grille fermée.

Vos réponses ne sont pas publiées comme commentaires ou témoignages individuels ; elles sont agrégées pour produire les indicateurs prévus par le dispositif.

Elles sont intégrées dans un traitement méthodologique global qui produit notamment un Indice de satisfaction client et un Indice de confiance selon les règles de la Méthodologie officielle.

Le dispositif repose sur :

- un référentiel structuré
- des critères définis
- des réponses encadrées sur une échelle de 1 à 5
- un traitement méthodologique des données

Une appréciation quantitative d'une expérience de consommation peut relever du régime légal applicable aux avis en ligne. CERTIF Index applique donc les obligations de transparence, de contrôle et d'information correspondantes, sans mettre à disposition un espace de commentaires libres.

Article 3 — L'expérience réelle, condition indispensable

Pour être évaluateur CERTIF Index, vous devez avoir eu recours personnellement et directement au service du professionnel que vous évaluez. C'est la condition fondamentale de toute évaluation valide.

En participant, vous attestez que votre évaluation repose sur :

- une expérience réelle
- directe et personnelle
- récente au regard du service concerné

Il vous est demandé de ne pas évaluer un professionnel sans y avoir eu recours, de ne pas vous fonder sur une perception indirecte ou relayée, et de ne pas évaluer sur la base d'une réputation ou d'un contenu externe.

Toute déclaration contraire à la réalité peut constituer une altération volontaire des données et une tentative de manipulation du système.

Article 4 — Sincérité et exactitude de vos réponses

Vos réponses doivent refléter une appréciation authentique et proportionnée de votre expérience. Elles doivent être :

- exactes
- cohérentes avec ce que vous avez vécu
- exemptes de toute altération volontaire

Il n'est pas permis de fausser volontairement une réponse, de répondre dans une intention de nuire ou de favoriser, ni d'adopter un comportement biaisé ou stratégique.

Vos réponses participent à la construction d'un signal utilisé par d'autres consommateurs pour faire des choix éclairés. Cette responsabilité est réelle.

Article 5 — Indépendance et absence de conflit d'intérêts

Pour garantir la crédibilité du standard, chaque évaluation doit être réalisée en toute indépendance.

Si vous êtes dans une situation susceptible d'altérer votre impartialité — relation professionnelle avec la personne évaluée, intérêt direct ou indirect dans le résultat, participation à une démarche organisée ou incitée — il vous est demandé de ne pas participer à cette évaluation.

En cas de doute sur votre impartialité, la bonne décision est de ne pas évaluer.

CERTIF Index vous en remercie.

Article 6 — Interdiction de toute manipulation

Le système CERTIF Index repose sur l'authenticité des contributions.

Toute tentative de manipulation est strictement interdite et peut entraîner l'exclusion de l'évaluation concernée, ainsi que toute mesure nécessaire à la protection du système.

Sont notamment considérés comme des comportements incompatibles avec le standard :

- la multiplication artificielle des évaluations
- l'utilisation de dispositifs techniques visant à contourner les contrôles
- la participation à des campagnes organisées d'évaluation
- la coordination de réponses entre plusieurs personnes
- la falsification de l'expérience déclarée

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes de contrôle et de détection automatiques et humains pour identifier ces comportements et en neutraliser l'impact.

Article 7 — Votre responsabilité en tant qu'évaluateur

En participant à une évaluation, vous assumez une responsabilité personnelle sur les informations que vous fournissez. Vous êtes le seul responsable de l'exactitude de vos réponses et de leur conformité à la présente charte.

Vos réponses participent à la formation d'indicateurs qui peuvent influencer la perception d'un professionnel par d'autres consommateurs.

Cette influence impose une attitude de diligence, de loyauté et de responsabilité.

*Participer à CERTIF Index, c'est contribuer à construire un repère de confiance commun.
Nous comptons sur votre sincérité.*

Article 7bis — Doctrine de non-punitivité et rôle de l'évaluateur

Le dispositif CERTIF Index repose sur une doctrine de non-punitivité.

Vos évaluations ont pour vocation d'informer, non de sanctionner. Un indice de satisfaction faible constitue une information de lecture, pas une condamnation du professionnel.

En tant qu'évaluateur, vous vous engagez à évaluer de manière sincère et proportionnée, sans intention de nuire et sans utiliser le dispositif à des fins punitives ou de dénigrement.

Toute évaluation réalisée dans une intention manifeste de nuire plutôt que d'informer est incompatible avec les principes du standard et peut être neutralisée ou exclue par CERTIF Index.

PARTIE 2 — VOS DONNÉES ET LEUR PROTECTION

Article 8 — Collecte et traitement de vos données

Dans le cadre du parcours d'évaluation et, le cas échéant, du Compte Évaluateur, CERTIF Index traite les données nécessaires aux finalités décrites dans sa Politique de confidentialité. Avant la création obligatoire du compte, l'adresse e-mail est l'information d'identification directement demandée, complétée par les données techniques nécessaires à la sécurité et à la traçabilité.

8.1 Pourquoi votre adresse e-mail est-elle collectée ?

Votre adresse e-mail est notamment traitée pour :

- vérifier l'unicité de votre évaluation et prévenir les doublons
- contribuer à la traçabilité et aux contrôles d'authenticité
- lutter contre les tentatives de fraude ou de manipulation
- assurer la cohérence et la traçabilité du dispositif
- permettre la gestion des contestations éventuelles

8.2 Vos données d'identité ne sont pas publiées

Votre identité et votre adresse e-mail ne sont pas rendues publiques.

Elles ne sont pas associées aux résultats visibles ni communiquées au professionnel évalué, sauf choix explicite de l'évaluateur dans une fonctionnalité distincte permettant de s'identifier ou lorsqu'une communication est requise par la loi, une autorité compétente ou les besoins d'une procédure.

8.3 Durée de conservation et droits

Les durées de conservation varient selon la finalité et la catégorie de données. Elles sont définies dans la Politique de confidentialité CERTIF Index ; les données d'une évaluation peuvent notamment être archivées à des fins de traçabilité ou de preuve lorsque cela demeure nécessaire, tandis que les journaux techniques et les documents d'identité obéissent à des durées propres.

Les données ne sont communiquées qu'aux destinataires habilités, prestataires nécessaires, autorités ou intervenants légalement compétents dans les conditions prévues par la Politique de confidentialité.

Vous disposez des droits prévus par la réglementation applicable, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, selon la base légale et les conditions applicables, d'opposition et de portabilité, dans les conditions définies par la Politique de confidentialité CERTIF Index.

8.4 Dissociation entre identité et réponses

CERTIF Index met en œuvre des mesures visant à dissocier les données d'identification des réponses fournies, à limiter l'accès aux données identifiantes aux seules personnes habilitées et à éviter toute exploitation des données à des fins autres que celles prévues.

8.5 Ce que CERTIF Index s'engage à faire

CERTIF Index met en œuvre des mesures destinées à préserver la confidentialité des évaluateurs, à limiter l'accès aux données identifiantes aux personnes habilitées et à ne pas revendre ni exploiter ces données à des fins de publicité ciblée.

Article 9 — Utilisation des données issues de vos évaluations

Les données issues de vos évaluations sont traitées pour les finalités décrites dans la Politique de confidentialité et, pour leur dimension méthodologique, afin de produire les indicateurs agrégés, assurer les contrôles, la traçabilité et la fiabilité du dispositif.

Elles ne sont pas publiées comme des avis ou commentaires individuels ni associées

publiquement à un évaluateur ; cette règle de restitution publique ne limite pas les traitements nécessaires à la sécurité, à la preuve, à l'exercice de droits ou au respect d'une obligation légale.

Article 10 — Ce que vous acceptez en participant

En soumettant une évaluation, vous reconnaissez :

- le caractère structuré du dispositif et ses règles de fonctionnement
- que vos réponses ne constituent pas une publication individuelle
- que vos réponses sont destinées à une restitution publique agrégée, sans préjudice de vos droits d'accès aux données personnelles vous concernant ;
- les limites inhérentes à tout système d'agrégation

Vous acceptez également que l'interprétation de vos données relève du cadre CERTIF Index et non d'une lecture individuelle de vos réponses.

PARTIE 3 — LE COMPTE ÉVALUATEUR ET LES NIVEAUX DE PARTICIPATION

Article 11 — Le compte évaluateur CERTIF Index

Le compte évaluateur constitue l'un des piliers du dispositif CERTIF Index.

Il a pour objet de renforcer les mécanismes de contrôle, de vérification et de traçabilité des évaluations, afin de garantir leur provenance, l'authenticité des évaluateurs et la fiabilité de l'information mise à la disposition du public.

La création d'un compte évaluateur est possible dès la première évaluation.

Elle demeure facultative jusqu'à la troisième évaluation incluse réalisée au sein du dispositif.

À compter de la quatrième évaluation, la création et la validation d'un compte évaluateur deviennent obligatoires pour poursuivre toute nouvelle évaluation.

Cette obligation participe aux mécanismes destinés à prévenir les usages abusifs, à limiter les comptes multiples, à renforcer l'authenticité des évaluateurs et à préserver la fiabilité du dispositif dans l'intérêt des consommateurs comme des professionnels.

Le compte évaluateur ne constitue pas une simple fonctionnalité.

Il est un élément essentiel du dispositif CERTIF Index et participe directement à sa fiabilité.

Les conditions de création, de vérification, de gestion, de suppression et les niveaux de reconnaissance associés au compte évaluateur sont fixés par le Règlement du Compte Évaluateur CERTIF Index, document distinct auquel la présente charte renvoie pour l'ensemble de ces modalités.

La présente charte et le Règlement du Compte Évaluateur se complètent sans se substituer l'un à l'autre : la charte définit les règles de participation et de comportement ; le règlement définit les conditions propres à la création, à la vérification, à la gestion et à la suppression du compte.

Sur une question relevant spécifiquement du Compte Évaluateur, le Règlement du Compte Évaluateur constitue le document compétent, sous réserve des CGU pour l'usage des interfaces et de la Politique de confidentialité pour les traitements de données.

Le Compte Évaluateur est facultatif jusqu'à la troisième évaluation incluse et devient obligatoire à compter de la quatrième pour poursuivre la participation, conformément aux règles en vigueur.

Les niveaux de reconnaissance qui y sont associés - évaluateur, évaluateur vérifié, citoyen de la confiance, ambassadeur de la confiance- n'ont aucune incidence sur le contenu, la valeur ou le poids d'une évaluation déposée.

Ils reconnaissent uniquement l'engagement de l'évaluateur envers les principes du dispositif.

La présente charte se limite à rappeler les principes essentiels applicables au titulaire d'un compte évaluateur.

11.1 Création du compte

La création du compte implique les actions positives d'acceptation prévues par le parcours, notamment celles relatives aux Conditions Générales d'Utilisation, au présent document et au Règlement du Compte Évaluateur lorsqu'elles sont applicables.

11.2 Vérification d'identité

Un compte peut être créé volontairement avant le seuil obligatoire. Lorsque la création et la validation du Compte Évaluateur deviennent nécessaires pour poursuivre à compter de la quatrième évaluation, le parcours actuellement déployé comprend un contrôle CAPTCHA puis la transmission d'un justificatif d'identité soumis à vérification. Aucun selfie ni procédé de preuve de présence n'est actuellement collecté par CERTIF Index.

11.3 Nature et effets de la vérification

Le compte évaluateur, même vérifié, ne confère aucun statut institutionnel, ne crée aucun lien de représentation avec CERTIF Index et n'autorise aucune prise de parole au nom du système.

11.4 Traitement des données d'identification

Les données issues de la vérification sont traitées de manière confidentielle selon la Politique de confidentialité ; elles ne sont pas rendues publiques ni communiquées au professionnel évalué pour les besoins de l'évaluation, sous réserve des destinataires habilités et obligations légales.

Elles sont traitées de manière séparée des données d'évaluation.

11.5 Contrôle et limitations

CERTIF Index peut restreindre une fonctionnalité, suspendre ou supprimer un compte ou retirer un statut dans les cas prévus par les documents compétents, au moyen de mesures nécessaires, proportionnées et, lorsque le Compte Évaluateur est affecté, dans le respect de la procédure contradictoire applicable.

Le compte évaluateur, même vérifié, ne confère aucun statut institutionnel, ne crée aucun lien de représentation avec CERTIF Index et n'autorise aucune prise de parole au nom du système.

11.6 Les niveaux de participation au dispositif

CERTIF Index reconnaît quatre niveaux de participation, attribués selon le volume d'évaluations soumises et le degré d'implication dans le système.

Évaluateur CERTIF — Niveau 1

Tout titulaire d'un compte évaluateur actif ayant soumis au moins une évaluation validée.

C'est le point d'entrée dans la communauté des évaluateurs CERTIF Index.

Évaluateur vérifié CERTIF — Niveau 2

Évaluateur dont la procédure de vérification d'identité a été validée. Ce statut atteste la vérification du rattachement du compte à une personne réelle ; il n'augmente ni la valeur ni le poids de ses évaluations.

Citoyen de la confiance CERTIF — Niveau 3

Évaluateur vérifié ayant atteint le seuil d'évaluations validées défini par le règlement du Compte Évaluateur et reconnu pour son implication active et sincère dans le dispositif.

Le Citoyen de la confiance bénéficie, lorsqu'elles sont disponibles, des fonctionnalités prévues par le Règlement, notamment la recherche spontanée d'un professionnel déjà référencé et la possibilité de déclencher une invitation standardisée à un professionnel non encore référencé.

Ambassadeur de la confiance CERTIF — Niveau 4

Niveau le plus élevé de la communauté évaluateur, attribué selon les critères définis par CERTIF Index.

L'Ambassadeur bénéficie de l'ensemble des fonctionnalités disponibles et peut contribuer activement au bon développement du dispositif.

Il peut, lorsque cette fonctionnalité est disponible et s'il le souhaite, intégrer volontairement la

communauté des Ambassadeurs dans un forum dédié régi par ses propres règles.

Ces niveaux sont attribués automatiquement selon les critères définis par CERTIF Index.

Ils ne confèrent aucun statut institutionnel, aucun mandat et aucune faculté de représentation de CERTIF Index auprès de tiers.

Les critères d'attribution relèvent du Règlement du Compte Évaluateur. Toute évolution substantielle est versionnée, coordonnée avec le fonctionnement réel et portée à la connaissance des utilisateurs dans les conditions applicables.

Article 12 — La fonctionnalité de recherche et d'invitation de professionnels

Dans le cadre des fonctionnalités associées au compte évaluateur, CERTIF Index permet aux évaluateurs des niveaux 3 et 4 — Citoyen de la confiance et Ambassadeur — de rechercher spontanément un professionnel déjà référencé et d'inviter des professionnels non encore référencés à rejoindre le dispositif CERTIF Index.

Cette fonctionnalité n'est pas accessible aux niveaux 1 et 2.

L'utilisation de cette fonctionnalité est soumise aux règles suivantes :

- les invitations doivent être réalisées de bonne foi, dans le respect de la finalité du système
- elles ne peuvent pas être utilisées à des fins commerciales, de prospection ou de démarchage
- elles ne doivent pas faire l'objet d'un usage massif ou automatisé
- aucun texte libre, message personnalisé ou contenu édité manuellement ne peut être ajouté

12.1 Modalités techniques des invitations

Les invitations sont générées et transmises via un dispositif automatisé.

Elles reposent sur des modèles prédéfinis par CERTIF Index et ne comportent aucun contenu libre.

Par défaut, les invitations sont transmises sans identification de l'évaluateur. Celui-ci ne peut être identifié auprès du professionnel invité qu'à la suite d'une action explicite et volontaire l'autorisant.

Cet envoi est réalisé depuis les systèmes de messagerie de CERTIF Index, qui agit en tant qu'expéditeur et assume la responsabilité du contenu institutionnel transmis.

L'évaluateur n'est à aucun moment l'expéditeur du message et ne rédige jamais son contenu.

12.2 Identification volontaire

L'évaluateur peut, par une action explicite et volontaire, choisir de s'identifier auprès du professionnel invité. Cette identification résulte d'un choix libre et éclairé. Elle ne modifie pas le fonctionnement du système CERTIF Index.

12.3 Contrôle et limites

CERTIF Index se réserve le droit de contrôler les usages, de limiter le nombre d'invitations, de suspendre ou restreindre cette fonctionnalité et de prendre toute mesure en cas d'utilisation abusive.

PARTIE 4 — LE PROCESSUS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Article 13 — Comment fonctionne le processus d'évaluation ?

Participer à une évaluation CERTIF Index s'inscrit dans un processus structuré et conditionné à plusieurs étapes successives.

Une évaluation n'est prise en compte qu'à l'issue complète de ce processus.

13.1 Conditions cumulatives de recevabilité

Pour être intégrée aux indicateurs, une évaluation doit satisfaire aux conditions d'admissibilité

prévues par la Méthodologie officielle et par le parcours applicable, notamment :

- une réponse à chacun des critères requis sur l'échelle 1 à 5, ou la valeur « Non concerné » lorsqu'elle est expressément prévue pour un critère ;
- une réponse à la question de recommandation — Oui ou Non
- l'attestation d'avoir réellement eu recours aux services du professionnel évalué
- l'accomplissement des actions positives d'attestation et d'acceptation requises par le parcours applicable ;
- la fourniture des éléments d'identification ou d'authentification requis selon le stade du parcours, notamment une adresse e-mail et, à compter du seuil applicable, un Compte Évaluateur validé.

L'absence d'un élément obligatoire bloque la soumission ou la prise en compte de l'évaluation selon le stade du parcours. Les règles de recevabilité et les éventuelles exceptions configurées sont celles de la Méthodologie officielle.

13.2 Vérification interne préalable

Toute évaluation fait l'objet d'un traitement de vérification interne visant à détecter toute anomalie ou incohérence.

Ce contrôle peut porter sur l'unicité de la participation, la cohérence des réponses, les données techniques associées et tout signal susceptible de révéler une tentative de manipulation.

13.3 Aucun droit à validation

La participation à une évaluation ne confère aucun droit à sa validation, à son intégration dans le système ni à sa prise en compte dans les indicateurs.

CERTIF Index demeure seul décisionnaire de la validation des évaluations.

Article 14 — La validation des évaluations

Toute évaluation soumise est soumise à un processus de validation interne préalable à toute prise en compte.

La validation constitue une condition nécessaire à l'intégration de l'évaluation dans le système et à son exploitation dans les dispositifs CERTIF Index.

14.1 Ce que la validation vérifie

La validation consiste en une analyse de conformité visant à vérifier le respect du processus défini à l'article 13, la complétude des données, la soumission à des mécanismes renforcés de contrôles internes, l'absence d'anomalie manifeste et la conformité à la présente charte.

Cette validation ne constitue pas une vérification de la réalité factuelle de l'expérience déclarée et ne peut garantir l'exactitude des informations fournies.

14.2 Les mécanismes de vérification

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes de contrôle pouvant inclure des contrôles techniques, des analyses de cohérence, des détections de doublons, des analyses comportementales et des détections de schémas atypiques.

Ces mécanismes peuvent être automatisés et complétés par une analyse humaine.

14.3 Décision de validation

La décision d'admissibilité relève de CERTIF Index dans le cadre des critères, contrôles et procédures applicables. Ce pouvoir d'appréciation est exercé de manière cohérente, proportionnée et traçable.

CERTIF Index peut valider une évaluation, refuser sa validation, différer sa validation ou conditionner sa validation à des vérifications complémentaires.

Lorsqu'une évaluation est refusée ou rejetée et que le droit applicable impose d'en informer son auteur, CERTIF Index communique un motif intelligible par un moyen approprié, sans divulguer les paramètres dont la révélation compromettrait la sécurité ou l'efficacité des contrôles.

14.4 Réversibilité de la validation

Une évaluation déjà prise en compte peut être réexaminée lorsqu'un élément nouveau, une anomalie, un signalement ou un contrôle ultérieur le justifie. Elle ne peut être neutralisée ou exclue qu'en application des règles d'admissibilité, d'intégrité et des procédures compétentes ; une simple évolution générale des contrôles ne justifie pas, à elle seule, une remise en cause rétroactive.

Article 15 — Le droit de contestation du professionnel évalué

Le professionnel évalué peut, dans certaines conditions, contester une évaluation.

Ce droit est strictement encadré et ne constitue pas un droit de suppression automatique.

15.1 Finalité de la contestation

La contestation a pour seule finalité de permettre la vérification de la conformité d'une évaluation au dispositif, l'identification d'éventuelles anomalies et la détection de comportements non conformes à la présente charte. Elle ne peut en aucun cas être utilisée pour remettre en cause une appréciation subjective ou obtenir la suppression d'une évaluation défavorable.

15.2 Motifs recevables

Une contestation ne peut être examinée que si elle repose sur un motif sérieux, notamment :

- absence présumée d'expérience réelle ;
- suspicion de doublon ou de participation multiple ;
- comportement anormal ou coordonné ;
- non-respect de la présente charte.

15.3 Traitement et issues possibles

À l'issue de l'analyse, CERTIF Index peut décider de maintenir l'évaluation en l'état, de neutraliser son impact, de l'exclure du système ou de procéder à des vérifications complémentaires.

Les paramètres techniques sensibles peuvent demeurer confidentiels ; cette confidentialité ne fait pas obstacle à la communication d'un motif intelligible lorsque le droit applicable l'exige, ni aux obligations de preuve ou de communication envers une autorité compétente.

15.4 Aucun droit à suppression

Le professionnel reconnaît que la contestation ne confère aucun droit à suppression.

CERTIF Index demeure seul décisionnaire.

Le mécanisme de contestation vise exclusivement à préserver l'intégrité du système et non à permettre la modulation discrétionnaire des évaluations.

PARTIE 5 — CONTRÔLES, ANOMALIES ET PROTECTION DU SYSTÈME

Article 16 — Les mécanismes de contrôle

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes de contrôle et d'analyse destinés à assurer la fiabilité des données collectées, la cohérence des évaluations, la détection des comportements anormaux et la protection de l'intégrité du système.

Ces mécanismes constituent un élément essentiel du fonctionnement du standard.

16.1 Nature des contrôles

Les mécanismes de contrôle reposent notamment sur des analyses de cohérence des réponses, des contrôles techniques liés aux données de participation, des croisements de données internes, des analyses comportementales et des mécanismes de détection de schémas atypiques.

Ils peuvent être automatisés, semi-automatisés ou complétés par une analyse humaine.

16.2 Confidentialité des mécanismes

Les caractéristiques principales des contrôles sont rendues accessibles dans la mesure requise par le droit applicable et les documents publics du corpus ; les paramètres techniques détaillés pouvant faciliter le contournement demeurent confidentiels.

CERTIF Index n'est pas tenu de divulguer le code, les seuils techniques sensibles ou les paramètres détaillés dont la révélation compromettrait la prévention de la fraude, sous réserve des obligations légales d'information, d'accès ou de preuve.

Les mécanismes internes peuvent être ajustés pour des motifs de sécurité ou d'intégrité. Toute évolution ayant une incidence substantielle sur les règles publiques d'admissibilité ou sur les droits des utilisateurs est coordonnée avec les documents compétents et fait l'objet de l'information requise.

16.3 Pouvoir d'appréciation

CERTIF Index dispose d'un pouvoir d'appréciation encadré pour analyser les résultats des contrôles, qualifier une situation et décider des suites à donner selon les documents compétents.

Cette appréciation peut reposer sur des données directes, des éléments indirects ou un faisceau d'indices.

Article 17 — Détection des anomalies et signaux faibles

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes visant à identifier les anomalies, les incohérences, les comportements atypiques et les signaux faibles susceptibles de révéler une manipulation.

17.1 Ce qui peut constituer une anomalie

Sans que cette liste soit limitative, peuvent notamment constituer des anomalies :

- des incohérences internes dans les réponses ;
- des répétitions anormales d'évaluations ;
- des comportements de participation atypiques ;
- des schémas coordonnés ;
- des tentatives de contournement du système ;
- des variations statistiquement anormales.

17.2 Notion de signal faible

Un signal faible correspond à un indice isolé ou à une anomalie non déterminante prise isolément, qui, combiné à d'autres, peut révéler une situation anormale.

Un signal isolé peut justifier un contrôle complémentaire, mais ne vaut pas à lui seul constat de fraude. Une décision défavorable repose sur des éléments suffisamment cohérents et documentés au regard des règles applicables ; la preuve directe n'est pas toujours nécessaire lorsqu'un faisceau d'indices concordants existe.

17.3 Conséquences d'une anomalie détectée

La détection d'une anomalie peut entraîner une vérification complémentaire, une suspension temporaire de l'évaluation, sa neutralisation, son exclusion ou un recalcul des indicateurs.

Les éléments techniques sensibles peuvent demeurer confidentiels, mais les décisions et mesures prises sont tracées et les informations ou motifs légalement requis sont communiqués selon la procédure compétente.

Ce dispositif vise exclusivement à préserver l'intégrité du standard.

Article 18 — Neutralisation et exclusion des évaluations

CERTIF Index peut neutraliser ou exclure une évaluation lorsqu'une cause prévue par les règles d'admissibilité, d'intégrité, anti-fraude ou de contestation est suffisamment établie.

Ces mesures peuvent intervenir avant validation, après validation ou à tout stade du traitement des données.

18.1 Neutralisation

La neutralisation consiste à retirer tout ou partie de l'impact d'une évaluation sur les indicateurs, sans la supprimer du système.

18.2 Exclusion

L'exclusion consiste à supprimer totalement l'évaluation du système et à empêcher toute utilisation ultérieure.

18.3 Motifs et modalités

Ces mesures peuvent être prises notamment en cas d'anomalie confirmée, d'incohérence substantielle, de fraude ou manipulation suffisamment établie, de non-respect d'une condition de recevabilité ou de comportement coordonné compromettant l'intégrité du dispositif.

Toute neutralisation ou exclusion peut entraîner un recalcul des indicateurs.

Les mesures prévues au présent article portent exclusivement sur une évaluation déterminée et sont distinctes de celles pouvant affecter le Compte Évaluateur lui-même.

La suspension ou la suppression du Compte Évaluateur est régie par la procédure contradictoire prévue par le règlement du Compte Évaluateur CERTIF Index.

PARTIE 6 — VOS DROITS SUR VOS ÉVALUATIONS

Article 19 — Ce que vous ne pouvez pas revendiquer

La participation ne confère aucun droit contractuel à la publication, à l'intégration automatique, au maintien indéfini ou à la modification libre d'une évaluation. Ces limites méthodologiques ne portent pas atteinte aux droits légaux de la personne sur ses données personnelles ni à ses voies de recours.

Il est important de comprendre également ce que cela implique concrètement.

- Absence de droit à prise en compte automatique : une évaluation n'est intégrée que si elle satisfait aux exigences d'admissibilité, de sécurité et d'intégrité de la Méthodologie officielle.
- Absence de droit au maintien inconditionnel : une évaluation peut être neutralisée ou exclue lorsqu'une cause suffisamment établie le justifie selon les règles applicables.
- Restitution publique agrégée : les réponses ne sont pas publiées individuellement. L'évaluateur conserve toutefois les droits d'accès aux données personnelles le concernant dans les conditions prévues par le RGPD et la Politique de confidentialité.
- Droits sur les traitements : l'intégration méthodologique n'emporte aucune renonciation aux droits d'opposition, d'effacement ou autres droits prévus par la réglementation lorsqu'ils sont applicables. Leur exercice et leurs éventuelles limites sont appréciés selon la base légale et la Politique de confidentialité.
- Absence de droit privatif sur les résultats : l'évaluateur n'acquiert aucun droit de propriété sur les indicateurs agrégés produits par CERTIF Index, sans préjudice de ses droits légaux.

Ces limitations participent au bon fonctionnement d'un système agrégé. Elles protègent l'équité du standard pour tous.

Article 19bis — Erreur d'attribution d'une évaluation

Lorsqu'un évaluateur constate qu'il a attribué une évaluation à un professionnel par suite d'une erreur de sélection ou de transmission, il peut solliciter sa suppression en contactant CERTIF Index via les moyens de contact mis à sa disposition sur le site internet en indiquant le professionnel concerné, la date et l'heure exacte de la transmission de son évaluation ainsi que l'adresse email associée à l'évaluation..

CERTIF Index procède aux vérifications nécessaires avant toute suppression. En revanche, une évaluation régulièrement attribuée à un professionnel ne peut faire l'objet d'aucune modification ou correction ultérieure à la demande de son auteur. Ce principe garantit l'intégrité, la traçabilité et la fiabilité du dispositif d'évaluation.

Article 20 — Traçabilité et conservation des données

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes permettant d'assurer la traçabilité des évaluations et des opérations associées.

Ces mécanismes permettent notamment de retracer les conditions de participation, d'identifier les étapes du processus, de suivre l'évolution des données et d'assurer la cohérence des traitements.

Les catégories de données conservées, leurs finalités et leurs durées sont définies par la Politique de confidentialité. La conservation est limitée à ce qui demeure nécessaire à la traçabilité, à la sécurité, à la preuve, au traitement des anomalies et aux obligations légales applicables.

L'accès à ces données est strictement limité aux personnes habilitées, dans le cadre de leurs missions.

Article 21 — Valeur probante des données

Les enregistrements électroniques de CERTIF Index — évaluations, horodatages, journaux techniques et éléments de traçabilité — peuvent être utilisés comme éléments de preuve lorsqu'ils sont établis et conservés dans des conditions permettant d'en garantir l'intégrité, sous réserve du droit applicable et de la preuve contraire.

Leur force probante est appréciée conformément au droit applicable ; aucune stipulation de la présente charte n'instaure une présomption irréfragable d'exactitude.

Ces éléments peuvent être utilisés dans le cadre d'un litige, à des fins de vérification, pour justifier une décision ou pour établir un comportement.

La participation n'emporte aucune renonciation à contester un enregistrement ou à exercer les droits prévus par la réglementation applicable.

Article 22 — Portée de vos réponses

Les réponses sont conçues pour une restitution publique globale et agrégée ; elles ne sont pas publiées comme commentaires individuels.

Cette finalité de restitution n'interdit pas leur traitement interne, leur communication à la personne concernée au titre de ses droits ou leur production lorsqu'une obligation légale, une procédure ou l'exercice de droits le justifie.

Aucune disposition de la présente charte ne limite les droits légaux des personnes, les obligations de CERTIF Index ni les pouvoirs d'une autorité ou d'une juridiction compétente.

PARTIE 7 — POUVOIR D'APPRÉCIATION ET MESURES CORRECTRICES

Article 23 — Le pouvoir d'appréciation de CERTIF Index

CERTIF Index dispose d'un pouvoir d'appréciation encadré par les règles du corpus applicables, la proportionnalité, la traçabilité et le droit en vigueur pour analyser les données, qualifier les anomalies et prendre les mesures nécessaires au fonctionnement du dispositif.

Les décisions peuvent être fondées sur des données directes, des analyses statistiques ou un faisceau d'indices suffisamment cohérents. Un signal isolé peut justifier un examen, mais ne constitue pas automatiquement une fraude ou un manquement.

Les paramètres techniques sensibles peuvent demeurer confidentiels ; cette confidentialité ne fait pas obstacle aux obligations légales d'information, à la motivation requise par une procédure ni à la communication imposée par une autorité compétente.

Les décisions prises relèvent du fonctionnement du dispositif et ne constituent pas, par elles-mêmes, une qualification juridique des faits ; elles restent soumises aux règles et recours applicables.

Article 24 — Mesures en cas de non-conformité

En cas de non-respect de la présente charte, CERTIF Index peut prendre toute mesure nécessaire à la protection du système.

Ces mesures sont adaptées à la nature des faits, à leur gravité et à leur impact.

Elles peuvent inclure :

- la neutralisation ou l'exclusion d'évaluations
- un renforcement des contrôles
- une limitation ou une suspension de la participation
- toute mesure corrective proportionnée

Ces mesures ont pour finalité de préserver l'intégrité du dispositif. Elles sont nécessaires et proportionnées ; les conséquences indemnitaires ou de responsabilité éventuelles relèvent du droit applicable et des documents contractuels compétents.

Lorsque ces mesures affectent le Compte Évaluateur lui-même et non une évaluation prise isolément, elles sont mises en œuvre dans le respect de la procédure contradictoire définie par le règlement du Compte Évaluateur CERTIF Index.

PARTIE 8 — DISPOSITIONS FINALES

Article 25 — Articulation avec les autres documents CERTIF Index

La présente charte doit être interprétée conjointement avec :

- les Conditions Générales d'Utilisation du standard CERTIF Index
- la Méthodologie officielle CERTIF Index
- la Politique des évaluations CERTIF Index
- la Politique de confidentialité CERTIF Index
- le règlement du Compte Évaluateur CERTIF Index

Chaque document du corpus s'applique dans son champ de compétence : les CGU régissent l'utilisation des interfaces, le Règlement du Compte Évaluateur régit le compte, la Méthodologie officielle les règles méthodologiques, la Politique de confidentialité les traitements de données et les politiques ou procédures spécialisées leur matière propre. Il n'existe pas de hiérarchie générale abstraite entre ces documents.

Article 26 — Évolution de la charte

La présente charte peut être modifiée par CERTIF Index afin de tenir compte de l'évolution du standard, des exigences réglementaires ou des besoins de protection du système.

Toute modification substantielle fait l'objet d'une information par tout moyen approprié.

Lorsqu'une modification substantielle requiert juridiquement une nouvelle acceptation, celle-ci est recueillie par une action positive. La seule poursuite de la participation ne vaut pas acceptation d'une modification qui nécessite un nouveau consentement.

Article 27 — Droit applicable

La présente charte est soumise au droit français.

Les règles de compétence juridictionnelle sont celles résultant du droit applicable. La présente charte ne crée aucune attribution générale et exclusive de compétence au profit des juridictions du siège de CERTIF Index.

Article 28 — Entrée en vigueur

La présente Charte des évaluateurs, version 1.0 — mai 2026, entre en vigueur à compter de sa publication officielle et s'applique aux participations pour lesquelles elle est valablement portée à la connaissance de l'évaluateur, sous réserve des règles d'opposabilité applicables.

Pour les fonctionnalités du compte évaluateur mentionnées à l'article 11, l'entrée en vigueur des dispositions correspondantes est conditionnée à l'activation de ces fonctionnalités.

En participant avec sincérité et authenticité à une évaluation CERTIF Index, vous contribuez à construire des repères de confiance utiles à tous.

Merci de votre participation.