



CODE D'ÉTHIQUE

CERTIF Index

Document fondateur — opposable à l'ensemble des acteurs du standard

CERTIF Index — SASU

Version 1.0 | Entrée en vigueur : 13 Ma 2026

PRÉAMBULE DOCTRINAL

Le présent Code d'éthique CERTIF Index constitue l'un des textes fondateurs du standard CERTIF Index, système méthodologique destiné à produire un indice structuré de fiabilité professionnelle fondé sur l'évaluation client.

Dans l'économie numérique contemporaine, la confiance des consommateurs repose de manière croissante sur des systèmes d'évaluation en ligne.

Or ces systèmes présentent des limites structurelles largement identifiées au niveau européen :

- absence de structuration méthodologique des avis
- forte exposition aux manipulations ou biais
- surreprésentation de contenus émotionnels
- difficulté pour le consommateur d'interpréter correctement les signaux de confiance

Ces problématiques ont conduit le législateur européen à renforcer le cadre juridique applicable aux avis consommateurs, notamment au travers :

- de la directive (UE) 2019/2161 dite Omnibus, relative à la transparence des avis consommateurs
- de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales (UCPD)
- du Digital Services Act (DSA) concernant la gouvernance des services numériques
- du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Dans ce contexte, CERTIF Index a été conçu comme un standard méthodologique indépendant, visant à produire un indicateur de fiabilité professionnelle fondé sur :

- une grille d'évaluation structurée
- un calcul transparent
- une analyse algorithmique structurée des données et détection des anomalies
- une gouvernance normative

La crédibilité d'un tel standard repose nécessairement sur une exigence éthique élevée, encadrant :

- le comportement des professionnels
- la sincérité des évaluations
- l'intégrité du système
- la loyauté de l'information délivrée au public

Le présent Code d'éthique a donc pour objet :

- de définir les principes fondamentaux du standard CERTIF Index
 - d'encadrer les comportements attendus des acteurs du système
 - de garantir l'indépendance et l'intégrité du dispositif
 - d'assurer la conformité du standard aux exigences du droit européen
-

ARTICLE 1 — VALEUR NORMATIVE DU CODE D'ÉTHIQUE CERTIF INDEX

Le présent Code d'éthique constitue :

- une norme interne obligatoire applicable à l'ensemble des acteurs participant au système CERTIF Index
- un texte d'interprétation du corpus normatif CERTIF Index, incluant notamment :
- le Référentiel normatif CERTIF Index
- la Méthodologie de calcul CERTIF Index
- la Charte du label CERTIF Index
- la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index
- la Gouvernance algorithmique CERTIF Index
- un fondement disciplinaire, permettant d'identifier les manquements susceptibles de conduire à des mesures correctrices
- un cadre de contrôle éthique, destiné à préserver la crédibilité et l'intégrité du standard

Le Code d'éthique doit être interprété comme un instrument de protection du public et de préservation de l'intégrité du standard, et non comme un simple document déclaratif.

ARTICLE 2 — PRINCIPES FONDATEURS DU STANDARD CERTIF INDEX

Le système CERTIF Index repose sur les principes fondamentaux suivants.

2.1 Principe d'indépendance méthodologique

Le standard CERTIF Index repose sur une méthodologie indépendante. En conséquence :

- le label CERTIF Index ne peut être acheté
- le score CERTIF Index ne peut être négocié
- les paramètres méthodologiques ne peuvent être modifiés à des fins commerciales

L'adhésion d'un professionnel au système CERTIF Index constitue uniquement un accès à une méthodologie d'évaluation, et non l'acquisition d'un résultat.

2.2 Principe d'intégrité du calcul

Le calcul du score CERTIF Index doit demeurer :

- transparent dans sa logique
- stable dans ses paramètres
- indépendant de toute influence extérieure

Toute tentative de manipulation, directe ou indirecte, visant à modifier artificiellement un score est incompatible avec les principes du standard.

2.3 Principe de responsabilité envers le public

Le standard CERTIF Index produit un signal public de confiance susceptible d'influencer les décisions économiques des consommateurs.

À ce titre, CERTIF Index assume une responsabilité particulière consistant à garantir que :

- les informations publiées sont loyales
- la portée du score est correctement interprétable
- le système ne crée pas de représentation trompeuse de la qualité d'un professionnel

2.4 Principe de non-punitivité

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

Un niveau de qualité observé faible ne constitue pas une faute éthique et n'entraîne aucune mesure disciplinaire. Le signal CERTIF Index reflète le niveau observé — il ne le sanctionne pas.

Seules les atteintes à l'intégrité du standard définies à l'article 8 du présent Code peuvent justifier des mesures disciplinaires.

Un score faible, une baisse d'indicateur ou une évolution défavorable ne constituent pas, à eux seuls, un manquement éthique.

La qualité observée n'est jamais sanctionnée. CERTIF Index mesure — il ne punit pas.

ARTICLE 3 — OBLIGATIONS ÉTHIQUES DES PROFESSIONNELS CERTIFIÉS

Les professionnels utilisant le système CERTIF Index doivent adopter une conduite conforme aux principes du présent Code.

3.1 Sollicitation loyale des évaluations

Le professionnel peut inviter ses clients à laisser une évaluation CERTIF Index, sous réserve de respecter les principes suivants :

- absence de sélection abusive visant à privilégier exclusivement les clients satisfaits
- absence de promesse de contrepartie
- absence de pression ou d'incitation excessive

Le professionnel peut, dans les conditions définies par la Méthodologie officielle CERTIF Index, inviter ses clients antérieurs à soumettre une évaluation dans la limite d'une fenêtre rétroactive maximale de douze (12) mois précédant sa date d'adhésion, via le système d'invitation officiel exclusivement.

Cette faculté constitue un mécanisme reconnu par le standard, sous réserve du respect des conditions de validité et des règles d'indépendance applicables.

3.2 Interdiction des manipulations

Sont strictement prohibées :

- la création d'évaluations fictives
- l'organisation d'évaluations concertées
- l'utilisation de comptes multiples
- l'achat d'évaluations
- la promesse de récompense en échange d'une évaluation

3.3 Usage des signes, supports et droits CERTIF Index

Le système CERTIF Index repose sur l'émission de signaux de confiance matérialisés notamment par :

- le label CERTIF Index
- le badge dynamique
- les supports visuels physiques ou numériques associés
- l'ensemble des éléments graphiques, mentions et dispositifs issus du standard CERTIF Index

Ces éléments constituent des instruments de communication encadrés, dont l'utilisation est strictement réservée aux professionnels autorisés dans les conditions définies par le standard.

Le professionnel s'engage à utiliser ces éléments de manière loyale, conforme et non trompeuse.

À ce titre, il lui est notamment interdit :

- de modifier, altérer ou détourner les éléments visuels ou leur signification
- de présenter le label CERTIF Index comme une certification officielle, une validation par une autorité

- publique ou une garantie absolue
- d'utiliser les supports CERTIF Index en dehors des conditions d'attribution définies par le standard
- de maintenir ou exploiter ces supports en cas de suspension, retrait ou expiration du droit d'usage
- d'isoler ou de mettre en avant certains éléments de manière à altérer la compréhension globale du signal CERTIF Index

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

Son usage est soumis aux mêmes règles d'intégrité que l'ensemble des supports visuels CERTIF Index. Toute modification du sticker est strictement interdite.

Le droit d'usage des signes et supports CERTIF Index est strictement encadré, temporaire et conditionné au respect continu des exigences du standard.

Toute utilisation susceptible de créer une interprétation trompeuse, exagérée ou biaisée du niveau de qualité du professionnel est interdite.

Le non-respect de ces règles constitue un manquement éthique pouvant entraîner des mesures disciplinaires, notamment la suspension ou le retrait du droit d'usage des supports CERTIF Index.

ARTICLE 4 — RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE DES ÉVALUATEURS

Les évaluateurs participant au système CERTIF Index doivent respecter les principes suivants.

4.1 Déclaration de réalité de l'expérience

Toute évaluation CERTIF Index doit refléter une expérience réelle vécue avec le professionnel concerné.

4.2 Engagement de sincérité

L'évaluateur s'engage à fournir une évaluation sincère, basée sur son expérience personnelle.

4.3 Interdiction des évaluations concertées

Les évaluations coordonnées ou organisées dans le but d'influencer artificiellement un score sont interdites.

4.4 Anonymisation vis-à-vis du professionnel

Les évaluations CERTIF Index demeurent anonymes pour le professionnel évalué, afin de garantir l'indépendance de l'évaluation.

[AJOUT v2]

L'adresse email de l'évaluateur, requise à des fins de traçabilité et de détection des doublons, est conservée par CERTIF Index conformément à la Politique de confidentialité CERTIF Index.

Elle n'est jamais communiquée au professionnel évalué ni à aucun tiers non autorisé.

CERTIF Index peut conserver certaines données techniques nécessaires à la prévention des fraudes, dans le respect du cadre légal applicable.

4.5 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.

Les conditions précises de validité sont également définies dans la Politique des évaluations CERTIF Index.

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

ARTICLE 5 — ÉTHIQUE ALGORITHMIQUE CERTIF INDEX

Le fonctionnement du système CERTIF Index repose sur des mécanismes automatisés. Ces mécanismes doivent respecter les principes suivants.

5.1 Non-manipulation du calcul

Les paramètres de calcul ne peuvent être ajustés afin de favoriser ou défavoriser un professionnel spécifique.

5.2 Proportionnalité des mécanismes de détection

Les systèmes de détection d'anomalies doivent respecter un principe de proportionnalité et éviter toute exclusion arbitraire.

5.3 Traçabilité des interventions

Toute intervention humaine susceptible d'affecter le fonctionnement du système doit être documentée et journalisée.

5.4 Mécanisme interne de valorisation des évaluations

Le système CERTIF Index intègre un mécanisme interne de traitement et de valorisation des évaluations, fondé sur une analyse globale des données collectées.

Ce mécanisme, constitutif du fonctionnement algorithmique du standard, vise à garantir que le score CERTIF Index ne résulte pas d'une simple agrégation brute, mais d'une interprétation méthodologique prenant en compte la structure des évaluations.

À ce titre, le système analyse notamment :

- la cohérence des évaluations entre elles
- la régularité des notes dans le temps
- la distribution statistique des résultats
- les variations anormales ou comportements atypiques

Ce traitement permet de limiter l'influence disproportionnée d'évaluations isolées, extrêmes ou potentiellement biaisées, et de renforcer la robustesse globale de l'indicateur produit.

[AJOUT v2]

Ce mécanisme agit en amont du calcul du score, en déterminant quelles évaluations sont retenues et quel poids leur est accordé.

Le score lui-même résulte de l'agrégation pondérée des évaluations validées selon les coefficients officiels définis dans la Méthodologie de calcul CERTIF Index.

Ce mécanisme interne constitue un élément essentiel de la fiabilité du système CERTIF Index, dans le respect des principes d'indépendance, de stabilité et de non-manipulation définis par le présent Code.

ARTICLE 6 — GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts doit être identifiée et traitée.

Les conflits d'intérêts peuvent notamment être :

- personnels
- commerciaux
- techniques
- réputationnels

Toute personne participant au fonctionnement du système CERTIF Index doit signaler toute situation susceptible de compromettre son impartialité.

ARTICLE 7 — PROTECTION DU PUBLIC

Le standard CERTIF Index ne constitue pas une garantie absolue de qualité.

Le score CERTIF Index doit être interprété comme :

- un indicateur statistique basé sur des évaluations clients
- une photographie méthodologique à un instant donné

CERTIF Index ne garantit pas :

- l'absence totale de défauts
- la satisfaction universelle
- le comportement futur d'un professionnel

ARTICLE 7BIS — DISTINCTION ENTRE ANOMALIE LÉGÈRE ET ANOMALIE SÉVÈRE

Dans le cadre de la surveillance algorithmique du système, CERTIF Index opère une distinction entre deux niveaux d'anomalie selon leur nature et leur impact sur l'intégrité du signal.

Anomalie légère

Une anomalie légère déclenche une surveillance renforcée interne et un traitement algorithmique.

Elle ne produit aucun effet visible sur le badge dynamique du professionnel. Le badge reste actif pendant toute la durée du traitement.

Anomalie sévère

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 professionnel.

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

Elle ne constitue pas une sanction liée au niveau du score mais une mesure de protection de l'intégrité du standard.

Seule une anomalie sévère peut entraîner une désactivation du badge. Une anomalie légère ne produit aucun effet visible sur le signal public du professionnel.

ARTICLE 8 — RÉGIME DISCIPLINAIRE

Les manquements au présent Code peuvent être classés en trois catégories :

- 1 — Manquements mineurs : erreurs non intentionnelles ou violations mineures des règles.
- 2 — Manquements sérieux : comportements susceptibles d'altérer la fiabilité du système.
- 3 — Manquements graves : tentatives de manipulation, fraude organisée, atteinte à l'intégrité du standard.

Les sanctions peuvent inclure :

- avertissement
- suspension du badge
- retrait du badge
- exclusion du système

Toute mesure disciplinaire doit respecter :

- le principe du contradictoire
- la proportionnalité
- la traçabilité

ARTICLE 9 — CONFORMITÉ EUROPÉENNE

Le système CERTIF Index est conçu pour respecter les exigences du droit européen applicable aux avis consommateurs et aux services numériques.

Il s'inscrit notamment dans le cadre :

- de la directive Omnibus (UE) 2019/2161
- de la directive sur les pratiques commerciales déloyales 2005/29/CE
- du Digital Services Act (DSA)
- du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
- de la loi Informatique et Libertés dans sa version en vigueur

ARTICLE 10 — INTERPRÉTATION ET ÉVOLUTION

Le présent Code d'éthique constitue un texte vivant destiné à accompagner l'évolution du standard CERTIF Index. Toute modification substantielle doit respecter les principes fondateurs du système :

- indépendance
- transparence
- intégrité méthodologique

Le présent Code d'éthique entre en vigueur à la date portée en page de couverture et s'applique à l'ensemble des acteurs du standard CERTIF Index à compter de cette date.