



CODE D'ÉTHIQUE

CERTIF Index

Principes éthiques applicables au dispositif et à ses acteurs

Statut	Code institutionnel du corpus
Version	Version 1.0 — mai 2026
Portée	Indépendance, intégrité, transparence, exigence, respect et reconnaissance

Document officiel du corpus CERTIF Index

PRÉAMBULE

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Sa crédibilité dépend autant de la solidité de sa méthode que du comportement des acteurs qui y participent et de la loyauté de l'information mise à la disposition du public.

Le présent Code d'éthique exprime les principes de conduite qui structurent le dispositif : le respect, l'intégrité, la transparence, l'exigence, l'éthique et la reconnaissance. Il ne se substitue ni aux règles méthodologiques, ni aux politiques spécialisées, ni aux contrats, chartes et règlements qui déterminent les obligations opérationnelles applicables.

Il vise à prévenir toute instrumentalisation de CERTIF Index, à protéger la liberté d'appréciation des évaluateurs, à préserver l'indépendance du calcul et à garantir que les indicateurs, le Widget CERTIF Index et le label soient présentés conformément à leur portée réelle.

ARTICLE 1 — OBJET ET PLACE DU CODE

Le Code d'éthique constitue un document institutionnel du corpus CERTIF Index. Il définit les principes éthiques communs qui doivent guider CERTIF Index, les professionnels adhérents, les évaluateurs et toute personne intervenant pour le compte du dispositif.

Lorsqu'une obligation précise relève d'un autre document compétent, notamment de la Méthodologie officielle, d'une politique, d'un règlement, d'une charte ou d'un contrat, ce document demeure la référence pour son exécution.

ARTICLE 2 — PRINCIPES FONDATEURS

2.1 Indépendance

L'adhésion d'un professionnel donne accès au dispositif ; elle n'emporte ni achat d'un score, ni attribution automatique d'un label. La mise à disposition du Widget CERTIF Index intervient uniquement dans les conditions prévues par les documents compétents. Les résultats ne peuvent être négociés, ajustés ou influencés pour des raisons commerciales.

2.2 Intégrité

Les règles de calcul, de recevabilité, de contrôle et de traitement doivent être appliquées de manière cohérente. Aucune intervention humaine ou technique ne peut être utilisée pour favoriser ou défavoriser arbitrairement un professionnel.

2.3 Transparence

CERTIF Index communique de manière loyale, claire et vérifiable sur la nature du dispositif, la portée de ses indicateurs, les principales conditions de contrôle et les limites de ce qui peut être affirmé publiquement. La transparence n'impose pas de divulguer les paramètres anti-fraude dont la révélation compromettrait leur efficacité.

2.4 Exigence et proportionnalité

Les contrôles, décisions et communications doivent être suffisamment rigoureux pour protéger l'intégrité du dispositif, sans être arbitraires ni disproportionnés au regard de la situation observée.

2.5 Respect et reconnaissance

Le dispositif doit respecter les personnes, la liberté d'expression structurée de leur satisfaction, la réputation légitime des professionnels et les droits des utilisateurs. Le Widget constitue un outil de restitution des résultats et le label une reconnaissance annuelle ; aucun de ces éléments ne doit être transformé en promesse de perfection ou en certification publique.

ARTICLE 3 — ÉTHIQUE DE CERTIF INDEX

3.1 Neutralité de l'opérateur

CERTIF Index n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients : la satisfaction demeure l'expression subjective de leur expérience. L'opérateur structure la collecte, applique les contrôles annoncés, calcule les indicateurs et traite les anomalies selon les documents compétents.

3.2 Loyauté de l'information publique

Toute allégation relative au caractère vérifié, contrôlé, indépendant ou méthodologique du dispositif doit correspondre à des mécanismes réellement déployés et pouvoir être justifiée. CERTIF Index s'interdit toute présentation laissant croire à une homologation administrative, une certification réglementaire ou une garantie de qualité future.

3.3 Non-punitivité du niveau de satisfaction

Un niveau de satisfaction faible, un indicateur en baisse ou une évolution défavorable ne constitue pas une faute. CERTIF Index mesure et restitue un niveau observé ; il ne sanctionne pas la satisfaction exprimée. Seuls des manquements aux règles d'intégrité peuvent donner lieu aux mesures prévues par les documents compétents.

3.4 Protection contre les conflits d'intérêts

Toute personne intervenant dans une décision, un contrôle ou un audit doit signaler une situation personnelle, commerciale, technique ou réputationnelle susceptible de compromettre son impartialité. CERTIF Index prend les mesures appropriées pour éviter qu'un conflit d'intérêts n'altère la décision.

ARTICLE 4 — OBLIGATIONS ÉTHIQUES DES PROFESSIONNELS

4.1 Sollicitation loyale des évaluations

Le professionnel peut inviter ses clients à participer dans les conditions définies par la Méthodologie officielle. Il doit préserver la liberté de réponse et s'abstenir de toute pratique destinée à fabriquer artificiellement une image favorable.

- ne pas réserver systématiquement les invitations aux seuls clients supposés satisfaits dans le but de biaiser la représentation obtenue ;
- ne pas exercer de pression, menace ou incitation excessive ;
- ne pas créer ou organiser de fausses évaluations ;
- ne pas promettre de contrepartie interdite en échange du dépôt ou du sens d'une évaluation ;
- ne pas contourner les règles d'unicité, d'identification, d'authentification ou de contrôle.

4.2 Usage loyal du Widget, du label et des indicateurs

Le professionnel utilise le Widget, les signes et les informations CERTIF Index uniquement dans les conditions autorisées. Il lui est notamment interdit de les modifier, de les présenter comme une certification publique ou réglementaire, de masquer ou retirer le Widget lorsqu'il doit être affiché, de maintenir un signe après perte du droit d'usage ou d'extraire des éléments de manière trompeuse.

4.3 Coopération aux contrôles

Lorsqu'un contrôle ou une procédure contradictoire est régulièrement engagé, le professionnel est tenu de fournir de bonne foi les informations qu'il choisit ou doit communiquer conformément aux documents applicables, sans falsifier, détruire ou altérer les éléments pertinents.

ARTICLE 5 — RESPONSABILITÉ ÉTHIQUE DES ÉVALUATEURS

5.1 Réalité de l'expérience et sincérité

Toute évaluation doit se rapporter à une expérience réelle et personnelle avec le professionnel concerné. L'évaluateur répond selon sa propre appréciation et s'interdit toute participation à une manipulation concertée.

5.2 Engagements lors du dépôt

Dans le parcours applicable aux premières évaluations, l'évaluateur reconnaît expressément avoir eu recours aux services du professionnel concerné et accepte les Conditions Générales d'Utilisation. Ces actions positives sont tracées et horodatées.

5.3 Engagements du Compte Évaluateur

Lors de la création ou de la vérification du Compte Évaluateur, l'évaluateur atteste ou accepte, selon le parcours applicable, la Déclaration d'engagement de sincérité et d'authenticité, le Règlement du Compte Évaluateur, les Conditions Générales d'Utilisation et la Charte des évaluateurs. Les actions pertinentes et les versions documentaires sont journalisées afin d'assurer leur traçabilité.

5.4 Anonymat vis-à-vis du professionnel et du public

L'identité de l'évaluateur n'a pas vocation à être rendue publique ni communiquée au professionnel évalué. Les exceptions tenant à une obligation légale, à une procédure autorisée ou à une fonctionnalité expressément choisie par l'évaluateur sont régies par les documents compétents, notamment la Politique de confidentialité RGPD et le Règlement du Compte Évaluateur.

5.5 Refus de la manipulation

L'évaluateur ne doit pas utiliser plusieurs identités ou comptes, déposer une évaluation fictive, se coordonner avec d'autres personnes pour altérer un indicateur ou accepter une contrepartie interdite destinée à orienter sa participation.

ARTICLE 6 — ÉTHIQUE DES CONTRÔLES ET DE L'AUTOMATISATION

6.1 Finalité des mécanismes automatisés

Les mécanismes automatisés servent à appliquer les règles du dispositif, détecter des anomalies et renforcer la fiabilité des flux. Ils ne doivent pas être conçus ou utilisés pour corriger artificiellement un score en fonction d'un objectif commercial ou d'image.

6.2 Égalité de traitement

Les contrôles doivent être appliqués selon les mêmes principes aux situations comparables, sans considération de la notoriété, de la taille, du secteur, du tarif ou du poids économique du professionnel.

6.3 Revue et traçabilité

Les opérations de contrôle, interventions humaines et décisions significatives susceptibles d'affecter l'admissibilité d'évaluations ou un signal public font l'objet d'une traçabilité adaptée. Lorsqu'une anomalie significative le justifie, une revue humaine peut intervenir conformément à la Politique anti-fraude et aux procédures compétentes.

6.4 Absence de pondération cachée des évaluateurs

Le statut, l'ancienneté ou la reconnaissance d'un évaluateur ne lui confèrent pas, par eux-mêmes, un poids supérieur dans le calcul des résultats. Les règles de calcul relèvent exclusivement de la Méthodologie officielle et doivent être appliquées telles qu'elles y sont définies.

ARTICLE 7 — PROTECTION DU PUBLIC ET PRUDENCE INFORMATIONNELLE

Les indicateurs CERTIF Index sont issus d'évaluations clients structurées et traitées selon les règles applicables. Ils ne constituent ni une garantie absolue d'absence de défaut, ni une promesse de satisfaction future, ni une assurance de comportement futur du professionnel.

Le Widget CERTIF Index restitue les résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue et les actualise en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie. Il permet d'accéder à la page publique correspondante, qui présente ces mêmes résultats et les complète notamment par le détail des critères, le type de prestation évaluée et les résultats des quatre-vingt-dix (90) derniers jours. Le label annuel constitue une reconnaissance attribuée selon des seuils méthodologiques ; il ne peut être assimilé à une certification publique de compétence ou de conformité réglementaire.

Toute communication publique doit permettre de comprendre la nature du signal sans exagérer sa portée, masquer ses conditions d'obtention ou créer une impression trompeuse sur la qualité intrinsèque ou future d'un professionnel.

ARTICLE 8 — INTÉGRITÉ, MANQUEMENTS ET MESURES

Constituent des manquements éthiques les comportements contraires aux principes du présent Code lorsqu'ils compromettent ou sont susceptibles de compromettre l'indépendance, l'intégrité, la loyauté de l'information, la sincérité du parcours ou la protection du public.

La qualification opérationnelle des fraudes et manipulations relève de la Politique anti-fraude et anti-manipulation. Les mesures conservatoires, contradictoires, contractuelles ou disciplinaires sont appliquées par les documents et procédures compétents, dans le respect de la proportionnalité et de la traçabilité.

Le présent Code ne crée pas, à lui seul, une sanction ou un pouvoir de résiliation distinct de ceux prévus par les documents compétents.

ARTICLE 9 — PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

Les traitements de données réalisés pour l'identification, la vérification, la lutte contre la fraude, la sécurité, la traçabilité et l'audit sont soumis à la Politique de confidentialité RGPD et aux exigences légales applicables.

Les informations confidentielles relatives aux paramètres anti-fraude, aux données d'identité ou aux contrôles ne peuvent être consultées ou communiquées que dans la mesure nécessaire par les personnes habilitées, par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index ou, lorsqu'une obligation légale ou une procédure l'exige, par une autorité ou un intervenant habilité.

ARTICLE 10 — ARTICULATION AVEC LE CORPUS

Le présent Code s'articule notamment, selon leur objet, avec le Référentiel normatif, la Constitution normative, la Méthodologie officielle, la Doctrine de responsabilité informationnelle, les Conditions Générales d'Utilisation, les Conditions Générales d'Adhésion, les contrats, la Politique anti-fraude et anti-manipulation, la Politique de confidentialité RGPD, le Règlement du Compte Évaluateur, les chartes et les procédures spécialisées.

Ces documents ne sont pas placés dans une hiérarchie générale et abstraite : leur articulation repose sur leur objet et leur compétence respective.

ARTICLE 11 — ÉVOLUTION ET DROIT APPLICABLE

Le Code peut évoluer pour tenir compte de l'évolution du dispositif, des risques identifiés ou du cadre juridique. Toute modification substantielle doit préserver l'identité, les valeurs et les principes fondamentaux de CERTIF Index ainsi que la cohérence du corpus.

Le présent Code est régi par le droit français et le droit de l'Union européenne applicable. Il n'a pas pour effet d'affirmer l'applicabilité d'un régime juridique particulier lorsque les conditions légales de ce régime ne sont pas réunies.