



CONDITIONS D'UTILISATION DU WIDGET CERTIF Index

Règles d'usage du Widget numérique de restitution des résultats CERTIF Index

Version 1.0 - mai 2026

Entrée en vigueur : mai 2026

Document contractuel opposable dans les conditions d'acceptation et d'incorporation prévues par les CGA et le contrat d'adhésion applicable

Principe produit - Le Widget CERTIF Index est mis à disposition dans le dashboard à partir de la quinzième (15e) évaluation recueillie pour un établissement. Lorsqu'un support numérique propriétaire compatible et son URL sont déclarés, son affichage est obligatoire. Le Widget est piloté exclusivement par CERTIF Index et ne peut être masqué, retiré ou modifié à la convenance du professionnel.

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions d'utilisation définissent exclusivement les règles de mise à disposition, d'implantation, de représentation et d'usage du Widget CERTIF Index. Les règles de calcul des résultats, de cumul, de consolidation et les seuils méthodologiques relèvent de la Méthodologie officielle. Les conséquences contractuelles, les mesures de protection du dispositif et la fin du droit d'usage relèvent des CGA, du contrat d'adhésion et des documents compétents.

Les présentes Conditions deviennent opposables au professionnel lorsqu'elles ont été valablement portées à sa connaissance et acceptées ou incorporées à la relation contractuelle conformément aux documents contractuels applicables. La seule utilisation du Widget, le silence ou la poursuite de son usage ne se substituent pas à une acceptation expresse lorsqu'une telle acceptation est requise.

TITRE I - OBJET, NATURE ET PORTÉE DU WIDGET

Article 1 - Objet

Le présent document encadre le droit d'usage du Widget CERTIF Index, son implantation sur les supports numériques autorisés, les obligations de traçabilité associées et les restrictions destinées à préserver l'intégrité de l'information présentée au public.

Article 2 - Nature du Widget CERTIF Index

Le Widget CERTIF Index est un module numérique interactif et évolutif destiné à restituer, sur les supports numériques du professionnel, ses résultats CERTIF Index cumulés depuis le début de son adhésion continue.

- Il restitue les résultats cumulés sans remise à zéro tant que l'adhésion est renouvelée sans interruption.
- Il est actualisé en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie.
- Il affiche les indicateurs publics et éléments d'identification définis par CERTIF Index, notamment l'Indice qualité, le Taux de recommandation, le nombre d'évaluations correspondant au résultat affiché, l'identifiant CERTIF Index et un accès cliquable vers la page publique correspondante.
- Il constitue un outil de restitution et de visibilité ; il ne constitue ni un label annuel, ni une certification réglementaire, ni une homologation publique, ni une garantie de satisfaction future.

Article 3 - Propriété et droit d'usage

Le Widget, son identité graphique, son code d'intégration, ses éléments visuels, ses mentions, ses mécanismes de liaison et les signes distinctifs associés demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables. Aucun droit de propriété n'est transféré au professionnel.

Pendant la durée et dans les limites du droit d'usage ouvert par le dispositif, le professionnel bénéficie d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser le Widget dans les seuls usages autorisés par les présentes Conditions.

Article 4 – Utilisation du Widget CERTIF Index

Le Widget est destiné à être intégré sur les supports numériques propriétaires du professionnel compatibles avec l'intégration HTML. Il n'est pas affiché sous sa forme graphique sur la page publique CERTIF Index.

La page publique correspondante constitue la source complète de restitution : elle reprend les résultats cumulés affichés par le Widget et les complète notamment par le détail des critères, les résultats des quatre-vingt-dix (90) derniers jours, les coordonnées du professionnel, son formulaire de contact, le lien vers son site internet, la visibilité de sa plaque membre et, le cas échéant, son label ainsi que l'historique des labels obtenus.

Le bouton ou lien intégré au Widget permet d'accéder directement à cette page publique. Les données affichées par le Widget et celles affichées sur la page publique sont alimentées par le même système et actualisées en temps réel.

TITRE II - MISE À DISPOSITION, DASHBOARD ET AFFICHAGE

Article 5 - Mise à disposition du Widget établissement

Pour un établissement, le Widget CERTIF Index est mis à disposition dans le dashboard à compter de la quinzième (15e) évaluation recueillie et intégrée au cumul de l'adhésion continue.

Avant l'atteinte de ce seuil, le composant d'intégration n'est pas rendu accessible pour implantation externe. L'absence de Widget avant ce seuil n'affecte pas l'affichage des résultats sur la page publique, qui est alimentée selon les règles applicables dès les premières évaluations recueillies.

Article 6 – Actualisation et pilotage par CERTIF Index

Les résultats affichés par le Widget sont actualisés en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie. Le professionnel n'intervient ni dans le calcul, ni dans l'alimentation, ni dans la sélection des données affichées.

Le fonctionnement du Widget, son contenu, son lien vers la page publique, ses mises à jour et, le cas échéant, son état d'affichage sont pilotés exclusivement par CERTIF Index. Le professionnel ne peut en modifier le fonctionnement à sa convenance.

Article 7 - Mise à disposition dans le dashboard et absence d'URL

Dès que le seuil applicable est atteint, le composant officiel d'intégration du Widget devient accessible dans le dashboard du professionnel, qu'une URL compatible ait ou non déjà été déclarée. Le professionnel qui ne dispose d'aucun site internet, blog ou autre support numérique propriétaire compatible n'est pas tenu d'en créer un.

Absence de site internet - Le professionnel qui ne dispose d'aucun site internet, blog ou autre support numérique propriétaire compatible n'est pas tenu d'en créer un. Le Widget demeure disponible dans son dashboard dès le seuil atteint. S'il crée ultérieurement un support compatible, il doit en déclarer l'URL afin d'y intégrer le Widget.

TITRE III - DÉCLARATION DES URL ET IMPLANTATION EXTERNE

Article 8 - Déclaration obligatoire de l'URL d'un support compatible

Lors du parcours d'adhésion, le professionnel indique s'il dispose d'un site internet, d'un blog ou d'un autre support numérique dont il est propriétaire et permettant l'intégration d'un Widget HTML. Lorsqu'il répond par l'affirmative, il communique à CERTIF Index l'URL correspondante.

Lorsqu'un professionnel ne dispose d'aucun support compatible lors de l'adhésion mais en crée ou en acquiert un pendant la période d'adhésion, il doit communiquer l'URL à CERTIF Index. Toute implantation du Widget doit être réalisée sur une URL déclarée correspondant à un support que le professionnel est autorisé à exploiter.

Article 9 - Effets de la déclaration

La déclaration d'une URL compatible :

- permet l'implantation du composant officiel sur le support déclaré ;
- permet à CERTIF Index d'assurer la traçabilité de l'implantation et d'en vérifier la présence, la visibilité et l'intégrité ;
- rend obligatoire l'affichage du Widget dès sa mise à disposition, tant que le support demeure exploité et compatible avec son intégration.

Lorsqu'une URL déclarée cesse définitivement d'exister, n'est plus exploitée par le professionnel ou fait l'objet d'une migration, le professionnel actualise sa déclaration et communique, le cas échéant, la nouvelle URL à CERTIF Index.

Article 10 - Obligation d'intégration et de maintien

Dès lors que le Widget est disponible et qu'un support numérique propriétaire compatible a été déclaré à CERTIF Index, le professionnel doit y intégrer et maintenir le composant officiel pendant toute la durée du droit d'usage.

Il lui est notamment interdit de retirer, masquer, neutraliser, désactiver ou réactiver le Widget de sa propre initiative afin de sélectionner les périodes ou les résultats qu'il souhaite rendre visibles. Cette interdiction s'applique également aux procédés techniques produisant un résultat équivalent : masquage CSS, opacité, déplacement hors zone d'affichage, recouvrement, chargement conditionnel ou suppression temporaire liée au niveau des indicateurs.

Une indisponibilité purement technique, involontaire et temporaire du site ou de la page ne constitue pas en elle-même un manquement, sous réserve de sa régularisation dans un délai raisonnable.

Article 11 - Environnements compatibles

Le Widget est fourni sous la forme d'un composant HTML / code d'intégration interactif. Il peut être implanté sur des environnements permettant techniquement ce type d'intégration, notamment :

- sites internet et CMS compatibles ;
- blogs et plateformes de publication acceptant le code HTML ;
- landing pages ou pages de présentation acceptant l'intégration de composants ;
- autres supports numériques propriétaires compatibles, sous réserve de la déclaration de leur URL.

Les réseaux sociaux qui ne permettent pas l'intégration du composant interactif dans les conditions requises ne constituent pas un emplacement autorisé pour le Widget lui-même. La carte digitale prévue au Titre VI constitue, lorsqu'elle est mise à disposition, le format officiel destiné à ces usages.

TITRE IV - INTÉGRITÉ TECHNIQUE, VISUELLE ET INFORMATIONNELLE

Article 12 - Utilisation du composant officiel

Le professionnel utilise exclusivement le composant fourni par CERTIF Index. Il ne peut modifier le code, les paramètres de restitution, la logique de mise à jour, les données appelées, le lien vers la page publique, les mentions, les proportions ou l'identité visuelle du Widget.

Le Widget est conçu pour s'adapter aux différents écrans au moyen du composant officiel. Toute transformation manuelle ayant pour effet de déformer, tronquer, masquer ou rendre illisible une partie du Widget est interdite.

Article 13 - Visibilité et accès à la page publique

Sur toute URL déclarée où son affichage est obligatoire, le Widget doit être effectivement visible et lisible pour le public dans des conditions normales de consultation. Il ne peut être placé de manière artificiellement dissimulée ou inaccessible.

Le Widget doit conserver son caractère interactif. Son bouton ou lien cliquable doit conduire vers la page publique officielle correspondant au profil concerné, selon la destination définie par CERTIF Index.

Article 14 - Interdictions de reproduction et de détournement

Sont notamment interdits :

- la capture d'écran, l'export ou la reproduction du Widget sous forme d'image statique destinée à se substituer au composant officiel ;
- l'impression ou la reproduction physique du Widget ;
- la publication du Widget lui-même sur un environnement ne permettant pas son fonctionnement interactif ;
- l'intégration sur une URL non déclarée ;
- la suppression ou l'altération d'un élément de résultat, d'identification ou de liaison vers la page publique ;
- la superposition d'un texte, logo ou élément graphique susceptible d'en modifier le sens ou la lecture ;
- la présentation du Widget comme un label annuel, une certification, une garantie ou une reconnaissance permanente ;
- la cession, le prêt ou le transfert du composant ou des moyens d'intégration à un tiers non autorisé.

TITRE V - DISPONIBILITÉ, PILOTAGE ET FIN DU DROIT D'USAGE

Article 15 - États du Widget

Une fois mis à disposition, le Widget peut connaître uniquement les situations suivantes :

- 1. Disponible : le Widget restitue normalement les résultats applicables et son composant est accessible dans le dashboard.**
- 2. Suspendu ou restreint : une mesure temporaire peut être appliquée lorsqu'un motif contractuel, de sécurité ou d'intégrité le justifie selon les documents compétents.**
- 3. Droit d'usage éteint : le droit d'utiliser le Widget prend fin notamment à la fin de l'adhésion ou lorsqu'une décision applicable met fin à ce droit.**

Une fois le Widget mis à disposition, sa disponibilité n'est pas remise en cause par la seule variation du volume ou du niveau des évaluations.

Article 16 - Continuité de disponibilité

Une fois mis à disposition, le Widget demeure disponible pendant l'adhésion continue, sans condition périodique supplémentaire liée au volume des évaluations.

Sa disponibilité reste soumise uniquement aux mesures contractuelles, techniques, de sécurité ou d'intégrité pouvant être prises conformément aux documents compétents.

La disponibilité du Widget est indépendante des conditions annuelles d'éligibilité au label CERTIF Index.

Article 17 - Pilotage pendant une suspension ou une restriction

Lorsqu'une mesure temporaire affecte un Widget déjà implanté, CERTIF Index pilote son état d'affichage et peut faire apparaître l'état officiel correspondant à la situation applicable.

Le professionnel ne doit ni retirer ni masquer le composant pour contourner cette mesure. Le rétablissement du fonctionnement normal est piloté par CERTIF Index lorsqu'il y a lieu.

Principe de transparence - Le Widget restitue les résultats cumulés tels qu'ils sont calculés par CERTIF Index et actualisés en temps réel. Le seul niveau de satisfaction ou son évolution ne remet pas en cause la disponibilité du Widget.

Article 18 - Suspension, restriction ou retrait du droit d'usage

Les motifs, garanties procédurales et effets d'une suspension, d'une restriction ou d'un retrait du droit d'usage du Widget relèvent des CGA, du contrat d'adhésion, de la Politique anti-fraude et anti-manipulation et des procédures compétentes selon la nature de la situation.

Un niveau de satisfaction faible ou en baisse ou la seule contestation d'une évaluation ne constituent pas, à eux seuls, un motif de suspension, de restriction ou de retrait du droit d'usage du Widget.

Article 19 - Fin de l'adhésion et retrait de l'intégration externe

À la date effective de fin d'adhésion, le droit d'usage du Widget prend fin. CERTIF Index cesse ou adapte les éléments qu'elle contrôle techniquement conformément aux documents contractuels applicables.

Le professionnel dispose du délai contractuel de sept (7) jours calendaires maximum pour retirer le composant du Widget de l'ensemble des URL et emplacements numériques placés sous son contrôle. CERTIF Index peut demander une confirmation ou un élément de preuve de ce retrait lorsque cela est nécessaire à la traçabilité du dispositif.

TITRE VI - CARTE DIGITALE POUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Article 20 - Nature de la carte digitale

Le Widget ne pouvant pas être intégré nativement sur la plupart des réseaux sociaux, CERTIF Index peut mettre à disposition dans le dashboard une déclinaison spécifique dénommée « carte digitale Réseaux sociaux » destinée à la communication sur ces environnements.

La carte digitale est un fichier graphique statique officiel. Elle est distincte du Widget, ne reproduit pas son fonctionnement interactif ni son actualisation en temps réel et ne doit jamais être présentée comme une capture ou une copie du Widget. Sa composition, ses mentions et son identité visuelle sont celles du fichier officiel mis à disposition par CERTIF Index.

Article 21 - Règles d'usage de la carte digitale

La carte digitale :

- peut être utilisée sur les réseaux sociaux dans la forme officielle fournie ;
- ne peut être modifiée, recadrée de manière trompeuse, recolorisée ou recomposée ;
- ne peut être utilisée pour créer une fausse représentation du Widget ou de ses résultats actuels ;
- ne peut être imprimée ni utilisée comme substitut physique de la plaque membre ou du label annuel ;
- demeure soumise aux règles générales de loyauté, de non-détournement et de présentation exacte du dispositif.

Son droit d'usage existe dans les conditions indiquées dans le dashboard et les documents compétents. Toute indisponibilité, restriction ou fin de droit d'usage signalée par CERTIF Index doit être respectée.

TITRE VII - WIDGET GROUPE ET WIDGETS D'ÉTABLISSEMENT

Article 22 - Autonomie des Widgets

Dans le cadre d'une adhésion avec un contrat Groupe périmètre complet, le Widget Groupe et les Widgets des établissements rattachés constituent des outils distincts. Le Widget Groupe restitue les résultats consolidés du Groupe et renvoie vers la page publique Groupe ; chaque Widget d'établissement restitue les résultats propres à l'établissement concerné et renvoie vers sa page publique individuelle. La page publique Groupe présente les résultats consolidés et, le cas échéant, les labels Groupe ; elle demeure distincte de toute page individuelle de l'entité contractante, même lorsque celle-ci dispose de sa propre évaluation.

Article 23 - Mise à disposition du Widget Groupe

Le Widget Groupe est réservé aux entreprises titulaires d'un contrat Groupe périmètre complet et ayant rattaché l'intégralité de leurs établissements à l'adhésion. Il est mis à disposition du Groupe lorsque chacun des établissements rattachés a atteint le seuil de quinze (15) évaluations requis pour son Widget individuel.

Une fois le Widget Groupe mis à disposition, l'ajout ultérieur d'un établissement ne remet pas en cause sa disponibilité et ne déclenche aucun nouveau seuil collectif. Le nouvel établissement doit atteindre quinze (15) évaluations recueillies pour disposer de son propre Widget individuel.

Article 24 - Implantation externe dans un Groupe

Les règles de déclaration des URL, de maintien du composant, d'intégrité visuelle et de traçabilité prévues par les présentes Conditions s'appliquent au Widget Groupe comme aux Widgets des établissements.

Le Widget Groupe ne peut être implanté que sur une URL déclarée correspondant à un support numérique du Groupe et renvoie vers la page publique présentant les résultats consolidés du Groupe. Le Widget d'un établissement ne peut être implanté que sur un support autorisé correspondant à cet établissement et renvoie vers sa page publique individuelle.

TITRE VIII - CONTRÔLE, RESPONSABILITÉ ET DISPOSITIONS FINALES

Article 25 - Contrôles de conformité et traçabilité

CERTIF Index peut effectuer, de manière automatisée et/ou manuelle, des contrôles des URL publiques déclarées afin de vérifier notamment la présence du composant, sa visibilité, son intégrité, la conformité de la destination vers la page publique et l'absence d'implantation non autorisée.

Les informations nécessaires à cette traçabilité - notamment URL déclarées, dates de déclaration, état technique du Widget, détections techniques et actions significatives - peuvent être horodatées et conservées conformément à la Politique de confidentialité, aux règles de sécurité applicables et aux durées nécessaires à la preuve et à l'intégrité du dispositif.

Article 26 - Responsabilité du professionnel

Le professionnel est responsable des actions qu'il accomplit sur les supports placés sous son contrôle. Il lui appartient notamment de déclarer exactement les URL requises, d'utiliser exclusivement le composant officiel, de préserver sa visibilité et son intégrité et de respecter les obligations de retrait lorsque le droit d'usage prend fin.

Les prestataires techniques auxquels il recourt agissent sous sa responsabilité contractuelle à son égard, sans que leur intervention n'élargisse les droits d'usage accordés par CERTIF Index.

Article 27 - Disponibilité technique

CERTIF Index met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires au fonctionnement du Widget, sans garantir une disponibilité technique absolue et ininterrompue. Une maintenance, une défaillance d'un service tiers, une interruption réseau ou un incident technique peuvent affecter temporairement son affichage sans modifier les résultats méthodologiques du professionnel.

Article 28 - Conséquences d'un usage non conforme

Un usage non conforme peut donner lieu, selon sa nature et sa gravité, aux mesures prévues par les documents compétents : demande de mise en conformité, mesure conservatoire affectant le Widget, retrait du droit d'usage lorsqu'un manquement établi le justifie ou conséquences contractuelles dans les conditions prévues par les CGA et le contrat d'adhésion.

Aucune mesure ne peut être fondée sur le seul fait que le niveau de satisfaction client du professionnel est faible ou en baisse.

Article 29 - Articulation documentaire

Les documents du corpus CERTIF Index ne sont pas organisés selon une hiérarchie générale abstraite. Chacun s'applique dans son champ de compétence.

- La Méthodologie officielle gouverne le calcul des résultats, leur cumul, leur consolidation et les seuils de mise à disposition du Widget.
- Les présentes Conditions gouvernent les modalités d'usage, d'implantation, de visibilité, de représentation et de pilotage du Widget.
- Les CGA, le contrat d'adhésion et les procédures compétentes gouvernent les mesures contractuelles, la suspension éventuelle et la fin du droit d'usage.
- La Politique anti-fraude et anti-manipulation qualifie les atteintes à l'intégrité.
- Les autres documents spécialisés s'appliquent dans leur champ de compétence propre.

Article 30 - Évolution des présentes Conditions

Les présentes Conditions peuvent évoluer dans les conditions prévues par les CGA, le contrat d'adhésion et le droit applicable. Les modifications nécessaires à la conformité, à la sécurité, à l'intégrité ou au fonctionnement impératif du dispositif peuvent recevoir le traitement prévu par les documents contractuels compétents. Les modifications substantielles de nature contractuelle sont soumises au régime d'information et, lorsque nécessaire, d'acceptation applicable.

La poursuite de l'utilisation, le silence ou la seule présence du Widget ne valent pas, à eux seuls, acceptation d'une modification lorsque le droit ou les documents contractuels exigent une acceptation positive.

Article 31 - Droit applicable et règlement des différends

Les présentes Conditions sont régies par le droit français et s'interprètent conformément au droit de l'Union européenne applicable. Les règles de règlement des différends et de compétence juridictionnelle relèvent des CGA, du contrat d'adhésion compétent et des dispositions légales applicables.

Article 32 - Entrée en vigueur

Les présentes Conditions entrent en vigueur à la date indiquée en page de couverture. Elles s'appliquent aux professionnels auxquels elles ont été valablement rendues opposables dans les conditions prévues par le cadre contractuel applicable.