



# CONSTITUTION NORMATIVE DU STANDARD CERTIF INDEX **CERTIF Index**

---

*Norme suprême du corpus — Version institutionnelle*

*Version 1.0 — Entrée en vigueur : 13Mai 2026*

## PRÉAMBULE DOCTRINAL

La présente Constitution normative constitue la norme suprême du corpus CERTIF Index.

Elle définit les principes fondateurs, l'architecture normative, les règles de gouvernance et les doctrines fondamentales qui structurent l'intégrité, la crédibilité et la stabilité du standard.

Le standard CERTIF Index est né d'un constat largement partagé dans l'économie numérique européenne : la prolifération d'avis consommateurs non structurés, la difficulté pour les consommateurs d'identifier la fiabilité réelle d'un professionnel et la multiplication de pratiques trompeuses ou manipulées dans les systèmes d'évaluation en ligne.

La directive européenne dite Omnibus (UE 2019/2161) a renforcé les obligations de transparence relatives aux avis consommateurs, notamment en exigeant que les plateformes indiquent si et comment elles vérifient l'authenticité des avis publiés.

Dans ce contexte, CERTIF Index se présente comme un standard méthodologique indépendant, destiné à produire un indicateur structuré de confiance reposant sur des évaluations clients encadrées par une méthodologie rigoureuse.

**CERTIF Index n'est ni une plateforme d'avis ouverte ni un dispositif public de certification administrative. Il constitue un standard privé de fiabilité professionnelle, reposant sur une méthodologie d'évaluation structurée, un système de calcul algorithmique transparent et un corpus normatif garantissant l'intégrité du dispositif.**

## CHAPITRE I — NATURE DU STANDARD CERTIF INDEX

### Article 1 — Qualification juridique du dispositif

Le standard CERTIF Index constitue un dispositif privé d'information méthodologique destiné à produire un indicateur structuré de confiance basé sur des évaluations clients.

Le score CERTIF Index ne constitue ni une certification publique, ni une homologation administrative, ni une garantie juridique de qualité. Il constitue exclusivement un indicateur statistique et méthodologique de satisfaction client, calculé selon les règles définies par le corpus CERTIF Index.

### Article 2 — Objet du standard

Le standard CERTIF Index vise à améliorer la lisibilité de la satisfaction client, à offrir aux consommateurs un indicateur synthétique de confiance et à permettre aux professionnels d'évaluer la perception de leur qualité de service.

### Article 3 — Doctrine institutionnelle du standard

CERTIF Index repose sur une doctrine institutionnelle claire : le standard ne vise pas à sélectionner arbitrairement des entreprises jugées dignes ou indignes.

Il vise à produire un signal de confiance mesurable et transparent reposant sur l'évaluation structurée de l'expérience client.

La valeur du standard réside dans la rigueur de la méthode, la transparence du calcul et la robustesse des mécanismes anti-fraude.

## CHAPITRE II — DOCTRINE DE SÉPARATION ÉCONOMIQUE

### Article 4 — Principe fondamental

L'adhésion au service CERTIF Index constitue un abonnement à un outil méthodologique.

Elle ne confère aucun droit automatique à l'obtention du badge ni du label.

Le badge CERTIF Index ne peut être activé que lorsque les conditions méthodologiques sont réunies.

Le label ne peut être attribué que lorsque les seuils de score définis dans la Méthodologie de calcul sont atteints.

### Article 5 — Indépendance du score

Le score CERTIF Index est exclusivement déterminé par les évaluations clients validées et les règles de calcul définies par la méthodologie.

Il ne peut être influencé par un paiement, une relation commerciale ou une intervention humaine non prévue par la procédure.

### Article 6 — Non-commercialisation de la réputation

CERTIF Index ne vend pas la réputation. CERTIF Index vend exclusivement l'accès à un système d'évaluation structuré.

Toute tentative d'influence commerciale sur la méthode ou sur le score constitue une violation grave du standard.

## CHAPITRE III — ARCHITECTURE DU CORPUS NORMATIF

### Article 7 — Hiérarchie normative

Le corpus CERTIF Index est organisé selon la hiérarchie suivante, par ordre de rang normatif décroissant :

- Niveau 1 — Constitution normative du standard CERTIF Index (présente norme)
- Niveau 2 — Doctrine officielle CERTIF Index — Responsabilité informationnelle
- Niveau 3 — Référentiel normatif du standard CERTIF Index
- Niveau 4 — Méthodologie officielle CERTIF Index et Méthodologie de calcul CERTIF Index
- Niveau 5 — Conditions Générales d'Utilisation et Conditions Générales d'Adhésion
- Niveau 6 — Code d'éthique, Chartes, Conditions d'utilisation des supports
- Niveau 7 — Politique anti-fraude, Protocole de gouvernance algorithmique
- Niveau 8 — Procédures opérationnelles — contestation, suspension, retrait, litiges

En cas de contradiction, la norme de rang supérieur prévaut.

## CHAPITRE IV — GOUVERNANCE DU STANDARD

### Article 8 — Principe de gouvernance indépendante

La gouvernance du standard CERTIF Index repose sur le principe d'indépendance méthodologique.

La méthode de calcul du score ne peut être modifiée pour répondre à des intérêts particuliers.

## **Article 9 — Séparation fonctionnelle**

La gouvernance du standard repose sur une séparation fonctionnelle entre la gouvernance normative, l'exploitation technique et la supervision éthique.

Cette séparation vise à prévenir les conflits d'intérêts et à garantir l'intégrité du système.

## **Article 10 — Évolution du standard**

Les règles méthodologiques du standard peuvent évoluer afin d'améliorer la robustesse du système, de renforcer la protection du public et d'adapter le dispositif aux évolutions réglementaires.

Toute évolution doit respecter les principes de stabilité méthodologique, de transparence et de proportionnalité.

# **CHAPITRE V — DOCTRINE D'ÉTHIQUE ALGORITHMIQUE**

## **Article 11 — Principe de neutralité algorithmique**

Le système de calcul du score CERTIF Index repose sur un algorithme neutre dont les paramètres sont définis par la méthodologie officielle.

L'algorithme ne peut être modifié pour favoriser ou défavoriser un professionnel particulier.

## **Article 12 — Principe de non-manipulation**

Toute intervention visant à modifier artificiellement un score constitue une violation grave du standard.

## **Article 13 — Traçabilité des interventions**

Les interventions humaines dans le système doivent être enregistrées, justifiées et auditable.

## **Article 14 — Auditabilité du système**

Le système algorithmique doit pouvoir faire l'objet d'audits internes visant à vérifier l'absence de manipulation, la cohérence du calcul et la conformité aux règles du référentiel.

# **CHAPITRE VI — DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ INFORMATIONNELLE**

## **Article 15 — Principe de loyauté informationnelle**

CERTIF Index s'engage à présenter le score et le badge de manière claire, loyale et non trompeuse.

## **Article 16 — Limites du score CERTIF Index**

Le score CERTIF Index ne constitue pas une garantie absolue de qualité, ne prédit pas le comportement futur d'un professionnel et ne remplace pas l'appréciation personnelle du consommateur.

## **Article 17 — Prévention de la surinterprétation**

Le standard veille à ce que la présentation du score ne conduise pas le public à croire que CERTIF Index garantit la qualité du professionnel ou assume la responsabilité des prestations fournies.

## **CHAPITRE VII — PROTECTION DU PUBLIC**

### **Article 18 — Principe de protection du consommateur**

Le standard CERTIF Index est conçu pour améliorer la transparence du marché et faciliter la compréhension de la satisfaction client.

### **Article 19 — Prévention des pratiques trompeuses**

La présentation du badge et du score doit respecter les principes du droit européen relatifs aux pratiques commerciales loyales, notamment la directive Omnibus (UE 2019/2161) et la directive UCPD 2005/29/CE.

CERTIF Index veille notamment à prévenir toute interprétation susceptible de constituer une pratique commerciale trompeuse.

## **CHAPITRE VIII — PROTECTION DU STANDARD ET DU BADGE**

### **Article 20 — Usage loyal du badge**

Le badge CERTIF Index ne peut être utilisé que dans les conditions définies par les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index.

### **Article 21 — Interdictions**

Sont interdits :

- la modification graphique du badge ;
- l'utilisation du badge après suspension ;
- l'utilisation du badge après résiliation ;
- toute présentation du signal CERTIF Index comme une certification réglementaire ou officielle.

## **CHAPITRE IX — CADRE JURIDIQUE EUROPÉEN**

Le standard CERTIF Index est conçu dans le respect du droit européen applicable aux services numériques et aux avis consommateurs. Il s'inscrit notamment dans le cadre des textes suivants :

- Directive Omnibus (UE 2019/2161) relative à la transparence des avis consommateurs
- Directive sur les pratiques commerciales déloyales (UCPD 2005/29/CE)
- Digital Services Act (DSA) relatif à la gouvernance des services numériques
- Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Ces textes imposent notamment la loyauté de l'information fournie aux consommateurs, la transparence sur les mécanismes de vérification des avis et la proportionnalité des traitements de données.

Le standard CERTIF Index intègre ces exigences dans sa conception méthodologique.

## CHAPITRE X — DÉPLOIEMENT EUROPÉEN

Le standard CERTIF Index est conçu comme un dispositif susceptible d'être déployé à l'échelle européenne.

Son architecture normative vise à assurer la compatibilité avec les législations nationales, la cohérence méthodologique du système et l'adaptabilité aux cadres juridiques locaux.

## CHAPITRE XI — AUTORITÉ CONSTITUTIONNELLE DU DOCUMENT

La présente Constitution normative constitue la norme suprême du corpus CERTIF Index. Elle encadre l'interprétation et l'application de l'ensemble des textes composant le standard.

En cas de contradiction entre tout document du corpus et la présente Constitution, la présente Constitution prévaut.

Elle est soumise au droit français. Tout litige relatif à son interprétation relève de la compétence exclusive des juridictions du ressort du siège social de CERTIF Index.