



CONSTITUTION NORMATIVE

CERTIF Index

Principes fondateurs et gouvernance du corpus

Version 1.0 — mai 2026

PRÉAMBULE DOCTRINAL

La présente Constitution normative formalise les principes fondateurs et les règles de gouvernance qui structurent le corpus CERTIF Index.

Elle fixe les orientations institutionnelles essentielles du dispositif. Elle s'articule avec le Référentiel normatif et les autres documents officiels selon leur objet et leur champ de compétence respectifs ; elle n'a pas pour effet de substituer une hiérarchie abstraite à cette répartition documentaire.

CERTIF Index répond au besoin de disposer d'une information structurée, intelligible et contrôlée sur l'expérience de consommation, dans un environnement où les systèmes d'évaluation en ligne peuvent être exposés à des pratiques de manipulation ou à une information insuffisamment transparente.

Le droit de la consommation encadre la collecte, le traitement et la diffusion des avis en ligne et impose notamment une information loyale, claire et transparente sur leurs modalités de publication, de traitement et, lorsqu'un contrôle existe, sur ses caractéristiques principales.

Dans ce contexte, CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées, destiné à mesurer et restituer le niveau de satisfaction client observé à l'égard des professionnels adhérents.

Les évaluations sont recueillies dans un cadre structuré et soumises aux mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité définis par la Méthodologie officielle. CERTIF Index n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients : la satisfaction demeure l'expression subjective de leur expérience.

CHAPITRE I — NATURE DU DISPOSITIF CERTIF INDEX

Article 1 — Nature du dispositif

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées.

Les résultats qui en découlent ne constituent ni une certification publique, ni une homologation administrative, ni une garantie juridique de qualité. Ils constituent des indicateurs issus d'évaluations clients traitées selon les règles définies par les documents compétents du corpus CERTIF Index.

Article 2 — Objet du dispositif

Le dispositif CERTIF Index vise à améliorer la lisibilité de la satisfaction client et la qualité de l'information mise à la disposition du public, à restituer des indicateurs synthétiques et à permettre aux professionnels de disposer d'un repère structuré sur la perception de leur qualité de service.

Article 3 — Doctrine institutionnelle de CERTIF Index

CERTIF Index ne vise pas à sélectionner arbitrairement des entreprises jugées dignes ou indignes.

Il vise à restituer, dans un cadre commun et intelligible, le niveau de satisfaction client observé à partir d'évaluations structurées.

La valeur du dispositif repose sur la rigueur de la méthode, la transparence des règles applicables et la robustesse des mécanismes de contrôle, de vérification et de traçabilité.

CHAPITRE II — DOCTRINE DE SÉPARATION ÉCONOMIQUE

Article 4 — Principe fondamental

L'adhésion à CERTIF Index donne accès au dispositif dans les conditions contractuelles applicables.

Elle ne confère aucun droit automatique à l'activation du badge dynamique ni à l'attribution du label.

Le badge CERTIF Index ne peut être activé que lorsque les conditions prévues par la Méthodologie officielle et les documents spécialisés compétents sont réunies.

Le label ne peut être attribué que lorsque les conditions d'éligibilité et les seuils définis par la Méthodologie officielle et la politique compétente sont satisfaits.

Article 5 — Indépendance de l'indice de satisfaction client

L'Indice de satisfaction client CERTIF Index est déterminé par les évaluations admissibles et les règles de calcul définies par la Méthodologie officielle.

Il ne peut être influencé par le paiement de l'adhésion, une relation commerciale avec le professionnel évalué ou une intervention discrétionnaire étrangère aux règles applicables.

Article 6 — Non-commercialisation de la réputation

CERTIF Index ne commercialise ni un score ni une réputation. La rémunération versée par le professionnel correspond à l'accès au dispositif et aux services associés.

Toute intervention destinée à altérer artificiellement un indicateur ou à obtenir un traitement méthodologique de faveur est prohibée.

CHAPITRE III — ARCHITECTURE DU CORPUS DOCUMENTAIRE

Article 7 — Principe de compétence documentaire

Le corpus CERTIF Index est organisé selon une répartition fonctionnelle des compétences. Chaque document régit les matières qui relèvent de son objet :

- la présente Constitution normative formalise les principes fondateurs et les règles de gouvernance du corpus ;
- le Référentiel normatif définit ce que CERTIF Index est, impose, garantit, interdit et gouverne ;
- la Méthodologie officielle définit les règles de collecte, d'admissibilité, de calcul et de restitution des évaluations et indicateurs ;
- les documents contractuels régissent la relation avec les professionnels adhérents et les utilisateurs dans leur champ respectif ;
- les politiques, règlements, chartes et procédures spécialisées définissent les règles opérationnelles relevant de leur objet.
- Aucun document ne doit empiéter inutilement sur le champ d'un autre. En cas de contradiction, la règle est interprétée au regard du document compétent par son objet et, si nécessaire, le corpus est mis en cohérence par une révision expresse.

CHAPITRE IV — GOUVERNANCE DE CERTIF Index

Article 8 — Principe de gouvernance indépendante

La gouvernance de 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 système repose sur une séparation fonctionnelle entre la gouvernance normative, l'exploitation technique et les fonctions de contrôle ou de supervision prévues par l'organisation de CERTIF Index.

Cette séparation vise à prévenir les conflits d'intérêts et à préserver l'intégrité du dispositif.

Article 10 — Évolution du dispositif

Les règles du dispositif peuvent évoluer afin d'en améliorer la robustesse, de renforcer la protection du public ou de tenir compte des évolutions juridiques, techniques et opérationnelles.

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

CHAPITRE V — DOCTRINE D'ÉTHIQUE ALGORITHMIQUE

Article 11 — Principe de neutralité du calcul

Le calcul des Indices de satisfaction client et de confiance repose sur des règles prédéfinies par la Méthodologie officielle.

Ces règles ne peuvent être modifiées ou appliquées de manière à favoriser ou défavoriser un professionnel particulier.

Article 12 — Principe de non-manipulation

Toute intervention visant à altérer artificiellement un indicateur ou les résultats qui en découlent constitue une violation grave des principes du dispositif.

Article 13 — Traçabilité des interventions

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

Article 14 — Auditabilité du système

Les mécanismes de calcul et de traitement doivent pouvoir faire l'objet d'audits internes visant à vérifier leur cohérence, leur traçabilité et leur conformité aux règles applicables.

CHAPITRE VI — DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ INFORMATIONNELLE

Article 15 — Principe de loyauté informationnelle

CERTIF Index s'engage à présenter les indices calculés, le badge dynamique et les supports de visibilité CERTIF Index de manière claire, loyale et non trompeuse.

Article 16 — Limites des indicateurs CERTIF Index

Les indices CERTIF Index ne constituent pas une garantie absolue de qualité, ne prédisent pas le comportement futur d'un professionnel et ne remplacent pas l'appréciation personnelle du consommateur.

Article 17 — Prévention de la sur-interprétation

Le dispositif veille à ce que la présentation de l'Indice de satisfaction client, de l'Indice de confiance et des signes CERTIF Index ne conduise pas le public à croire que CERTIF Index garantit la qualité future d'un professionnel ou assume la responsabilité de ses prestations.

CHAPITRE VII — PROTECTION DU PUBLIC

Article 18 — Principe de protection du consommateur

CERTIF Index est conçu pour améliorer la qualité et l'intelligibilité de l'information mise à la disposition du public sur la satisfaction exprimée par les clients des professionnels adhérents.

Article 19 — Prévention des pratiques trompeuses

La présentation du badge, du label et des indicateurs publics doit être loyale, claire, vérifiable et non trompeuse, notamment au regard des règles applicables aux pratiques commerciales et aux avis en ligne.

CERTIF Index veille en particulier à ce que les allégations relatives au contrôle, à la vérification, à l'indépendance, aux indicateurs et au label correspondent aux mécanismes effectivement mis en œuvre et puissent être justifiées.

CHAPITRE VIII — PROTECTION DU DISPOSITIF ET DES SUPPORTS VISUELS CERTIF Index

Article 20 — Usage loyal des supports autorisés

Le badge dynamique CERTIF Index et le label ne peuvent être utilisés que dans les conditions définies par les documents compétents du corpus.

Article 21 — Interdictions

Sont interdits :

- la modification graphique des supports ;
- leur utilisation sous une forme ou dans un état différent de celui officiellement piloté par CERTIF Index, ainsi que leur maintien après retrait définitif ou fin du droit d'usage ;
- leur utilisation sur des supports ou dans des formats non autorisés ;
- leur utilisation par un professionnel autre que celui auquel le droit d'usage a été accordé ;
- toute présentation d'un signe CERTIF Index comme une certification réglementaire, une homologation administrative ou une approbation publique.

CHAPITRE IX — CADRE JURIDIQUE

CERTIF Index est conçu dans le respect du droit français et du droit de l'Union européenne applicables à son activité, notamment en matière d'information des consommateurs, de pratiques commerciales, d'avis en ligne et de protection des données à caractère personnel.

- Les obligations effectivement applicables sont appréciées au regard des fonctionnalités et des traitements mis en œuvre par le dispositif.
- La qualification éventuelle de CERTIF Index au regard de régimes juridiques propres à certaines catégories de services numériques dépend des caractéristiques effectives du service et ne peut résulter de la seule dénomination de « plateforme » ou de « dispositif ».
- Les documents compétents du corpus précisent, dans leur champ, les modalités nécessaires au respect des obligations applicables.

CHAPITRE X — DÉPLOIEMENT EUROPÉEN

CERTIF Index est conçu pour pouvoir être déployé dans plusieurs États européens, sous réserve d'une vérification préalable des règles nationales et européennes applicables dans chaque territoire concerné.

Son architecture documentaire vise à préserver la cohérence méthodologique du dispositif tout en permettant les adaptations juridiquement nécessaires à chaque déploiement.

CHAPITRE XI — AUTORITÉ ET ARTICULATION DU DOCUMENT

La présente Constitution normative constitue le document de doctrine fondatrice et de gouvernance du corpus CERTIF Index.

Elle s'interprète conjointement avec le Référentiel normatif et les autres documents officiels, chacun demeurant compétent dans son champ. Toute contradiction identifiée doit faire l'objet d'une mise en cohérence expresse du corpus.

Elle est soumise au droit français. Les règles relatives au règlement des différends et à la compétence juridictionnelle relèvent des documents contractuels ou conditions d'utilisation applicables à la relation concernée.