



DOCTRINE OFFICIELLE RESPONSABILITÉ INFORMATIONNELLE **CERTIF Index**

Document institutionnel du corpus normatif CERTIF Index

Version 1.0 — Entrée en vigueur : 13 Mai 2026

PRÉAMBULE DOCTRINAL

Le standard CERTIF Index constitue un dispositif numérique destiné à produire et diffuser publiquement des signaux méthodologiques de confiance professionnelle fondés sur l'évaluation client.

Dans l'économie numérique contemporaine, les signaux publics de confiance — tels que les scores, labels ou indices de réputation — exercent une influence directe sur les décisions économiques des consommateurs, la perception de crédibilité d'un professionnel et la dynamique concurrentielle d'un marché.

Cette influence crée nécessairement une responsabilité informationnelle particulière pour les systèmes qui produisent ces signaux.

Toutefois, cette responsabilité doit être strictement encadrée afin de préserver l'équilibre entre l'information loyale du public, la liberté économique des professionnels et la sécurité juridique du standard.

La présente doctrine définit le cadre d'interprétation de la responsabilité informationnelle du standard CERTIF Index.

Elle s'inscrit dans le cadre juridique européen applicable aux services numériques et aux avis consommateurs, notamment :

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

La présente doctrine constitue un texte interprétatif officiel du standard CERTIF Index, au niveau 2 de la hiérarchie normative du corpus. Elle a pour fonction d'encadrer juridiquement la diffusion des signaux de confiance, de définir les limites de responsabilité du système et d'assurer la cohérence du standard avec le droit européen.

ARTICLE 1 — NATURE INFORMATIONNELLE DU SYSTÈME CERTIF INDEX

Le système CERTIF Index constitue un système d'information méthodologique destiné à produire des indicateurs structurés de satisfaction client.

Il ne constitue pas un organisme de certification technique, une autorité publique d'évaluation professionnelle ni un système d'homologation ou d'accréditation.

Les informations produites par CERTIF Index doivent donc être interprétées comme des indicateurs méthodologiques d'expérience client, et non comme des garanties absolues de performance professionnelle.

ARTICLE 2 — NATURE DES INFORMATIONS PUBLIÉES

Les informations publiées par le standard CERTIF Index sont exclusivement de nature statistique et méthodologique.

Elles résultent d'évaluations clients structurées, d'un mécanisme de calcul défini par la méthodologie CERTIF Index et de procédures de détection d'anomalies et de contrôle.

Le système ne publie jamais d'opinion éditoriale, d'évaluation qualitative subjective ni de jugement institutionnel sur la valeur intrinsèque d'un professionnel.

ARTICLE 3 — PRINCIPE DE NEUTRALITÉ INFORMATIONNELLE

Le standard CERTIF Index repose sur un principe fondamental de neutralité informationnelle.

Cela signifie que le système ne favorise aucun professionnel, que le score ne peut être modifié pour des raisons commerciales et que les mécanismes de calcul sont indépendants des relations contractuelles.

La relation commerciale d'adhésion au service CERTIF Index n'a aucune influence sur le score obtenu, l'activation du badge ni la visibilité du signal de confiance.

ARTICLE 4 — PORTÉE INFORMATIONNELLE DU SCORE CERTIF INDEX

Le score CERTIF Index constitue un indicateur synthétique de perception client.

Il doit être interprété comme un indicateur probabiliste de satisfaction, un reflet statistique d'évaluations collectées et un signal informationnel destiné à éclairer le consommateur.

Il ne constitue pas une garantie contractuelle, une promesse de qualité future ni une certification absolue de compétence.

ARTICLE 5 — RESPONSABILITÉ INFORMATIONNELLE LIMITÉE

La responsabilité informationnelle du standard CERTIF Index est strictement limitée à la fiabilité méthodologique du calcul, à la transparence des règles du système et à la mise en œuvre de mesures raisonnables de prévention des manipulations.

CERTIF Index n'est pas responsable du comportement réel d'un professionnel, de la qualité effective d'une prestation ni de la satisfaction future d'un client.

ARTICLE 6 — RESPONSABILITÉ DES PROFESSIONNELS

Les professionnels utilisant le système CERTIF Index demeurent entièrement responsables de leurs activités économiques.

Le badge CERTIF Index ne constitue en aucun cas une garantie commerciale, une assurance de résultat ni une validation contractuelle des services.

Toute communication commerciale utilisant le badge doit respecter la portée réelle du système.

ARTICLE 7 — RESPONSABILITÉ DES ÉVALUATEURS

Les évaluateurs contribuent au fonctionnement du système en fournissant des évaluations déclaratives. Ils s'engagent à exprimer une expérience réelle, à fournir une évaluation sincère et à ne pas participer à des manipulations concertées.

Les évaluations constituent des déclarations individuelles d'expérience, dont CERTIF Index ne peut garantir la véracité absolue.

Le système met toutefois en œuvre des mesures raisonnables et proportionnées de détection des anomalies, conformément à la directive Omnibus.

ARTICLE 8 — PROTECTION DU PUBLIC CONTRE LES SURINTERPRETATIONS

CERTIF Index reconnaît que les signaux publics de confiance peuvent être surinterprétés par les consommateurs.

Afin de prévenir ce risque, le standard adopte une doctrine de prudence informationnelle.

Le public doit comprendre que le score constitue un indicateur statistique, que le badge ne garantit pas un comportement futur et que le choix d'un professionnel reste de la responsabilité du consommateur.

ARTICLE 9 — CONFORMITÉ AU DROIT EUROPÉEN

9.1 Information loyale du consommateur

Le système veille à ne pas induire le consommateur en erreur quant à la portée du score CERTIF Index.

9.2 Prévention des pratiques commerciales trompeuses

La communication relative au badge est encadrée afin d'éviter toute présentation trompeuse au sens de la directive 2005/29/CE.

9.3 Transparence du fonctionnement

La méthodologie CERTIF Index est documentée et accessible.

Le standard indique la manière dont les évaluations sont vérifiées conformément aux exigences de la directive Omnibus.

9.4 Protection des données

Le traitement des données respecte les principes du RGPD :

- minimisation,
- finalité déterminée,
- sécurité des traitements.

Les modalités détaillées figurent dans la Politique de confidentialité CERTIF Index.

ARTICLE 10 — ARTICULATION AVEC LE CORPUS CERTIF INDEX

La présente doctrine doit être interprétée conjointement avec l'ensemble des documents du corpus CERTIF Index, notamment :

- les Conditions Générales d'Utilisation CERTIF Index
- les Conditions Générales d'Adhésion CERTIF Index
- la Charte des adhérents CERTIF Index
- la Charte des évaluateurs CERTIF Index
- la Méthodologie officielle CERTIF Index
- la Méthodologie de calcul CERTIF Index
- le Code d'éthique CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation de la plaque membre CERTIF Index
- la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index
- la Politique officielle de contestation des évaluations CERTIF Index
- la Politique de confidentialité CERTIF Index
- le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index
- le Référentiel normatif CERTIF Index
- la Constitution normative du standard CERTIF Index
- la Doctrine officielle CERTIF Index

Ces documents forment ensemble le corpus normatif du standard CERTIF Index.

ARTICLE 11 — PRINCIPE DE RESPONSABILITÉ INSTITUTIONNELLE

CERTIF Index assume une responsabilité institutionnelle consistant à maintenir l'intégrité du standard, à prévenir les manipulations et à garantir la cohérence méthodologique.

Cette responsabilité ne constitue pas une responsabilité commerciale sur la qualité réelle des prestations des professionnels.

ARTICLE 12 — DOCTRINE DE PRUDENCE RÉPUTATIONNELLE

Le standard reconnaît que les signaux de confiance peuvent influencer la réputation des professionnels.

Il adopte donc une doctrine de prudence réputationnelle fondée sur trois principes : proportionnalité du signal, réversibilité du score, transparence méthodologique.

ARTICLE 13 — FINALITÉ PROTECTRICE DU SYSTÈME

La responsabilité informationnelle du standard poursuit un triple objectif :

- protéger le public contre les informations trompeuses ;
- protéger les professionnels contre les manipulations d'avis ;
- protéger l'intégrité institutionnelle du standard.

ARTICLE 14 — DROIT APPLICABLE

La présente doctrine est soumise au droit français et s'inscrit dans le cadre du droit européen applicable aux services numériques.

Tout litige relatif à son interprétation ou à son application relève de la compétence exclusive des juridictions du ressort du siège social de CERTIF Index, sauf disposition légale impérative contraire.