



# DOCTRINE OFFICIELLE

## CERTIF Index

Responsabilité informationnelle

Version 1.0 — mai 2026

**Document officiel du corpus CERTIF Index**

# 1. PRÉAMBULE DOCTRINAL

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Il recueille des évaluations dans un cadre structuré et les soumet aux mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité définis par la Méthodologie officielle afin de produire et restituer des indicateurs de satisfaction client et, lorsque les conditions applicables sont réunies, des signes de reconnaissance propres au dispositif.

La satisfaction exprimée demeure subjective et appartient à l'évaluateur. CERTIF Index ne vérifie pas la satisfaction elle-même et ne transforme pas une appréciation individuelle en constat objectif de qualité. Sa responsabilité informationnelle porte sur la manière dont il conçoit, contrôle, calcule, présente et explique les informations issues de son dispositif.

La présente doctrine fixe les principes d'interprétation applicables à la production et à la diffusion de ces informations. Elle s'articule avec le Référentiel normatif, la Constitution normative, la Méthodologie officielle, les documents contractuels, les politiques, règlements, chartes et procédures compétents selon leur objet. Elle ne crée pas de hiérarchie générale et abstraite entre ces documents et ne se substitue pas aux règles de responsabilité ou de compétence juridictionnelle fixées par la loi ou les documents contractuels compétents.

Elle s'inscrit notamment dans le cadre du droit de la consommation applicable aux avis en ligne et aux pratiques commerciales, ainsi que du droit de la protection des données lorsque des données personnelles sont traitées. La qualification de CERTIF Index au regard d'un régime juridique dépend des fonctionnalités effectivement exploitées ; la présente doctrine n'attribue pas au dispositif une qualification réglementaire qui ne résulterait pas de son fonctionnement réel.

## Article 1 — Nature informationnelle du dispositif

CERTIF Index produit des indicateurs issus d'évaluations clients recueillies et traitées selon un cadre méthodologique commun. Ces indicateurs ont pour objet de restituer un niveau de satisfaction client observé dans le périmètre et la période considérés.

CERTIF Index ne constitue ni une autorité publique, ni un organisme d'homologation ou d'accréditation, ni une certification réglementaire. Ses résultats ne doivent pas être présentés comme une garantie absolue de qualité, de conformité réglementaire, de compétence professionnelle ou de performance future.

## Article 2 — Nature des informations restituées

Les informations publiques produites par CERTIF Index résultent de données d'évaluation structurées, de règles de calcul, de conditions d'admissibilité et de mécanismes de contrôle définis par les documents compétents du corpus.

CERTIF Index ne publie pas, dans le cadre de la grille d'évaluation, de commentaire libre ni d'opinion éditoriale institutionnelle sur le professionnel. La restitution d'un indicateur ou d'un label ne constitue pas un jugement de CERTIF Index sur la valeur intrinsèque du professionnel.

Les fonctionnalités distinctes permettant du texte, notamment un forum réservé aux Ambassadeurs lorsqu'il est disponible, relèvent de leurs règles propres et ne transforment pas les évaluations structurées en avis libres.

## Article 3 — Neutralité et indépendance du signal

Les règles de calcul, d'admissibilité, d'activation, de maintien, de suspension ou de retrait des indicateurs et signes de reconnaissance ne peuvent être modifiées en faveur d'un professionnel en raison de sa relation commerciale avec CERTIF Index.

L'adhésion ouvre l'accès au dispositif dans les conditions contractuelles applicables ; elle n'achète ni un score, ni un résultat, ni un badge, ni un label. Les résultats découlent des évaluations admissibles et des règles méthodologiques applicables.

## Article 4 — Portée de l'Indice de satisfaction client

L'Indice de satisfaction client est un indicateur synthétique calculé à partir des évaluations admissibles selon la Méthodologie officielle. Il décrit les résultats observés dans son périmètre de calcul ; il ne prédit pas la satisfaction d'un futur client et ne garantit pas une prestation future.

Son interprétation doit tenir compte de la période de référence, du nombre d'évaluations, des critères évalués et des règles de calcul applicables. Il ne doit pas être qualifié d'indicateur probabiliste sauf si une méthode statistique spécifique, documentée et effectivement appliquée justifie cette qualification.

## Article 5 — Responsabilité informationnelle de CERTIF Index

CERTIF Index assume la responsabilité des choix et opérations qui relèvent de son propre dispositif : définition et application des règles méthodologiques, loyauté de la présentation publique, cohérence des calculs, mise en œuvre des contrôles annoncés, traçabilité des opérations pertinentes, traitement des anomalies et maintien d'une information conforme au fonctionnement réel.

Cette responsabilité n'emporte pas garantie de la sincérité absolue de chaque déclaration individuelle, de la qualité intrinsèque ou future des prestations d'un professionnel, ni de la satisfaction future d'un consommateur.

Ces limites ne peuvent toutefois être invoquées pour écarter les obligations légales ou contractuelles propres à CERTIF Index.

## Article 6 — Responsabilité informationnelle des professionnels

Les professionnels demeurent responsables de leur activité, de leurs prestations, de leurs obligations réglementaires et de leur communication commerciale. Lorsqu'ils utilisent un badge, un label, un indice ou toute référence à CERTIF Index, ils doivent respecter les conditions d'utilisation applicables et ne pas attribuer au signal une portée supérieure à celle du dispositif.

Toute présentation laissant croire à une certification publique, à une homologation administrative, à une garantie de résultat ou à une validation générale de la conformité du professionnel est contraire à la portée du dispositif.

## Article 7 — Responsabilité et engagements des évaluateurs

L'évaluateur exprime sa propre expérience et demeure responsable de la sincérité des déclarations qu'il effectue. Avant le dépôt d'une évaluation, il reconnaît expressément avoir eu recours aux services du professionnel concerné et accepte les Conditions Générales d'Utilisation selon le parcours applicable.

Le Compte Évaluateur comporte des engagements renforcés, notamment 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 sont tracées et horodatées conformément aux règles applicables.

CERTIF Index met en œuvre les contrôles prévus par sa Méthodologie afin de détecter les anomalies, fraudes, duplications ou manipulations et de déterminer l'admissibilité des évaluations. L'existence de ces contrôles ne permet pas de promettre une authenticité absolue ni de présenter CERTIF Index comme garant de la véracité subjective de toute déclaration.

## Article 8 — Transparence relative aux évaluations

CERTIF Index fournit une information loyale, claire et transparente sur les modalités de collecte, de contrôle, de traitement et de restitution des évaluations dans les conditions prévues par le droit applicable et les documents compétents du corpus.

Lorsque les règles relatives aux avis en ligne sont applicables, l'information porte notamment sur l'existence et les caractéristiques principales du contrôle, les conditions et motifs de rejet, la possibilité ou non de modifier une évaluation, l'existence ou non d'une contrepartie, les délais pertinents et, le cas échéant, la possibilité de contacter l'auteur. Un professionnel concerné dispose d'une fonctionnalité gratuite lui permettant de signaler de manière motivée un doute sur l'authenticité d'une évaluation selon la procédure applicable.

Une évaluation rejetée fait l'objet de l'information prévue par les règles applicables. La transparence sur les contrôles n'oblige pas CERTIF Index à divulguer des paramètres anti-fraude dont la publication faciliterait le contournement du dispositif.

## Article 9 — Prudence dans les allégations publiques

Toute allégation publique relative au caractère « vérifié », « indépendant », « fiable », « authentique », au contrôle des évaluations, aux indicateurs, au badge ou au label doit correspondre à un mécanisme réel, documenté et effectivement appliqué.

Le terme « évaluations clients vérifiées » décrit l'application des mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité prévus par la Méthodologie ; il ne signifie ni que CERTIF Index vérifie la satisfaction exprimée, ni qu'il garantit matériellement chaque fait relaté par l'évaluateur.

Les communications de CERTIF Index et des professionnels adhérents doivent éviter toute omission ou formulation susceptible d'induire le public en erreur sur la portée, les conditions d'obtention ou les limites des résultats.

## Article 10 — Protection contre les sur-interprétations

Les indicateurs et signes de reconnaissance peuvent influencer la perception d'un professionnel. Leur présentation doit donc permettre au public de comprendre leur objet sans les transformer en garantie générale de qualité.

CERTIF Index veille notamment à la proportionnalité du signal, à l'actualisation des informations selon les périodes prévues, à la lisibilité des conditions d'éligibilité et à la possibilité de corriger les résultats lorsqu'une anomalie, une invalidation ou un recalcul le justifie conformément aux règles compétentes. Cette faculté de correction ne signifie pas qu'un score puisse être modifié discrétionnairement.

## Article 11 — Protection des données et séparation des finalités

Les données utilisées pour identifier, authentifier, contrôler ou vérifier un évaluateur sont traitées conformément à la Politique de confidentialité RGPD et n'ont pas vocation, du seul fait de leur collecte, à être rendues publiques ou communiquées au professionnel évalué.

Les données d'identité, les traces techniques et les éléments de preuve sont utilisés dans les limites de leurs finalités propres. Leur conservation, leur accès et leur communication sont encadrés par les règles de protection des données, de sécurité, de preuve et d'audit applicables.

## Article 12 — Traçabilité, contrôle et auditabilité

CERTIF Index conserve les traces nécessaires pour pouvoir justifier l'application de ses règles : actions positives et acceptations, versions documentaires, horodatages, décisions d'admissibilité ou de rejet, contrôles pertinents et traitements des anomalies selon les politiques et procédures compétentes.

Ces éléments peuvent être examinés par les personnes habilitées de CERTIF Index, par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index dans le cadre d'un audit ou, lorsque le droit l'exige, par une autorité ou un intervenant habilité dans le cadre d'une procédure judiciaire. La traçabilité doit rester proportionnée et ne justifie pas une conservation indifférenciée de données sans finalité.

## Article 13 — Articulation documentaire

La présente doctrine interprète la responsabilité informationnelle du dispositif. Elle ne fixe pas les formules de calcul, les paramètres techniques de contrôle, les conditions contractuelles d'adhésion, les règles détaillées de protection des données, les procédures de contestation ou les conditions d'utilisation des supports lorsque ces matières relèvent d'un document spécialisé.

Elle s'articule notamment, selon leur objet, avec le Référentiel normatif, la Constitution normative, la Méthodologie officielle, les Conditions Générales d'Adhésion, les Conditions Générales d'Utilisation, les contrats d'adhésion, la Politique de confidentialité RGPD, le Règlement du Compte Évaluateur, les chartes, politiques et procédures spécialisées, ainsi qu'avec la synthèse publique du Référentiel lorsqu'elle existe.

En cas de question, la règle doit être recherchée dans le document compétent au regard de son objet. La présente doctrine ne crée pas un document maître concurrent pour une matière déjà attribuée à un autre document du corpus.

## Article 14 — Droit applicable et évolution

La présente doctrine s'interprète conformément au droit français et au droit de l'Union européenne applicable au fonctionnement effectivement exploité par CERTIF Index, notamment en matière de pratiques commerciales, d'information des consommateurs, d'avis en ligne et de protection des données personnelles.

Elle peut être mise à jour pour tenir compte d'une évolution du dispositif, du corpus ou du droit applicable. Les questions de responsabilité contractuelle, de droit applicable à une relation déterminée et de compétence juridictionnelle relèvent des textes légaux et des documents contractuels compétents ; la présente doctrine n'instaure pas de clause autonome de juridiction.