



# **POLITIQUE OFFICIELLE DE CONTESTATION DES ÉVALUATIONS CERTIF Index**

---

*Document institutionnel du corpus normatif CERTIF Index*

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

## TITRE I — OBJET, PORTÉE ET VALEUR NORMATIVE

### Article 1 — Objet

La présente Politique officielle de contestation des évaluations CERTIF Index a pour objet de définir le cadre méthodologique, procédural et juridique permettant à un professionnel adhérent de signaler une situation susceptible d'affecter la fiabilité d'une ou plusieurs évaluations intégrées au système CERTIF Index.

Elle poursuit trois objectifs fondamentaux :

- garantir la fiabilité des données intégrées au système
- offrir au professionnel un mécanisme de signalement encadré et équitable
- protéger le standard contre les abus et les tentatives d'instrumentalisation de la procédure

### Article 2 — Valeur normative

La présente politique constitue un texte normatif du corpus CERTIF Index.

Elle doit être interprétée conjointement avec

- les Conditions Générales d'Utilisation,
- les Conditions Générales d'Adhésion,
- la Charte des adhérents,
- la Charte des évaluateurs,
- la Méthodologie officielle CERTIF Index,
- la Méthodologie de calcul CERTIF Index,
- la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index,
- la Procédure officielle de suspension et de retrait du badge CERTIF Index,
- la Politique de confidentialité CERTIF Index.

### Article 3 — Nature juridique de la procédure

La procédure de contestation constitue une procédure interne de vérification de la conformité d'une évaluation aux règles du standard CERTIF Index.

Elle ne constitue ni une procédure judiciaire, ni un droit à suppression automatique, ni un mécanisme de modulation discrétionnaire du score.

Elle vise exclusivement à identifier et traiter les évaluations ne respectant pas les conditions de validité définies dans le référentiel CERTIF Index.

**Le mécanisme de contestation vise à protéger l'intégrité du système. Il ne constitue pas un outil d'amélioration artificielle du score ni un droit à la suppression d'évaluations défavorables.**

## TITRE II — RECEVABILITÉ DES CONTESTATIONS

### Article 4 — Contestations recevables

Sont recevables les contestations reposant sur un motif sérieux et vérifiable, notamment :

- suspicion d'évaluation fictive ou artificielle — évaluateur n'ayant manifestement pas eu recours au service
- suspicion d'auto-évaluation — évaluation soumise par le professionnel lui-même ou par une personne liée
- évaluateur non légitime — absence de relation réelle, directe et personnelle avec le

- professionnel évalué
- non-respect du cadre d'évaluation — grille incomplète, conditions de validité non respectées
- incohérence manifeste dans les réponses fournies
- suspicion de doublon ou de participation multiple
- pic anormal d'évaluations concentrées dans le temps
- schéma d'évaluations coordonnées ou organisées

La contestation doit être accompagnée d'éléments justificatifs permettant à CERTIF Index de procéder à une analyse.

Toute contestation incomplète peut être rejetée sans analyse approfondie.

### **Article 5 — Contestations non recevables**

Sont expressément non recevables les contestations fondées sur :

- un désaccord avec une note ou une appréciation — une évaluation défavorable sincère n'est pas contestable
- une insatisfaction client réelle mais négative
- une volonté d'amélioration du score sans justification objective
- une demande de suppression sans élément justificatif
- une opinion divergente sur la qualité du service rendu

**CERTIF Index ne supprime pas les évaluations défavorables sincères. Le standard repose sur la transparence du signal observé. Une note basse reflète une réalité — elle n'est pas une erreur.**

### **Article 6 — Délai de contestation**

La contestation doit être formulée dans un délai raisonnable à compter de la prise de connaissance de l'évaluation contestée.

CERTIF Index se réserve le droit de déclarer irrecevable toute contestation manifestement tardive ou portant sur des évaluations anciennes sans élément justificatif nouveau.

### **Article 7 — Forme de la contestation**

La contestation doit être transmise via le canal officiel défini par CERTIF Index — formulaire de contestation disponible dans le dashboard professionnel.

Elle doit préciser :

- l'identification de l'évaluation concernée
- le motif de contestation parmi les motifs recevables
- les éléments justificatifs disponibles
- toute information permettant d'étayer l'analyse

CERTIF Index se réserve le droit de demander des éléments complémentaires.

Le refus de fournir ces éléments peut entraîner le rejet de la contestation.

## **TITRE III — PROCESSUS DE TRAITEMENT**

### **Article 8 — Réception et enregistrement**

Toute contestation reçue est enregistrée dans le système CERTIF Index avec horodatage. CERTIF Index vérifie la complétude du dossier transmis.

En cas de dossier incomplet, CERTIF Index peut demander des compléments ou rejeter la contestation.

L'adhérent est informé de la bonne réception de sa contestation.

### **Article 9 — Analyse initiale**

CERTIF Index procède à une analyse initiale portant sur :

- la recevabilité formelle de la contestation
- la vérification des conditions de validité de l'évaluation concernée
- l'analyse de cohérence individuelle de l'évaluation
- le croisement avec les données techniques disponibles

### **Article 10 — Analyse approfondie**

Lorsque l'analyse initiale révèle des éléments justifiant un examen plus poussé, CERTIF Index peut procéder à une analyse approfondie incluant :

- croisement avec l'indice de fiabilité interne CERTIF Index
- analyse temporelle de la distribution des évaluations
- détection d'anomalies comportementales
- analyse statistique du profil global
- revue humaine de la situation

CERTIF Index n'est pas tenu de communiquer le détail des méthodes d'analyse utilisées ni les paramètres techniques des mécanismes de contrôle interne.

Cette confidentialité est nécessaire à l'efficacité du dispositif antifraude.

### **Article 11 — Décision**

À l'issue de l'analyse, CERTIF Index peut décider :

- le maintien de l'évaluation en l'état — aucun impact sur le score
- la pondération de l'évaluation — réduction de son poids dans le calcul
- la neutralisation de l'évaluation — retrait de son impact sans suppression
- la suppression de l'évaluation — retrait définitif du système
- un ajustement global des indicateurs si la situation le justifie

CERTIF Index demeure seul décisionnaire.

La contestation ne confère aucun droit à suppression.

Les décisions prises relèvent du pouvoir d'appréciation de CERTIF Index exercé dans le respect de la finalité du système.

## **TITRE IV — EFFETS DE LA PROCÉDURE**

### **Article 12 — Maintien du badge pendant la procédure**

Le traitement d'une contestation portant sur des évaluations n'emporte pas suspension automatique du badge dynamique. Le badge reste actif pendant toute la durée de l'analyse.

À l'issue de l'analyse, selon le résultat, le badge est soit maintenu soit momentanément suspendu pour réactualisation.

En cas de contestation d'une résiliation prononcée par CERTIF Index, le badge reste désactivé pendant toute la durée de la procédure.

### **Article 13 — Effets sur le score**

Selon la décision prise, les effets sur le score peuvent inclure : aucun impact si l'évaluation est maintenue ; recalcul partiel si l'évaluation est pondérée ou neutralisée ; recalcul complet si l'évaluation est supprimée.

Ces effets sont appliqués automatiquement par le système.

### **Article 14 — Notification de la décision**

CERTIF Index notifie l'adhérent de la décision prise.

La notification peut inclure la nature de la décision et, dans la mesure compatible avec la confidentialité des mécanismes internes, les éléments généraux ayant motivé la décision.

CERTIF Index n'est pas tenu de détailler ses méthodes d'analyse ni d'entrer dans un échange contradictoire approfondi.

### **Article 15 — Délais de traitement**

CERTIF Index s'engage à traiter les contestations dans des délais raisonnables :

- cinq à dix (5 à 10) jours ouvrables pour une analyse simple ;
- jusqu'à trente (30) jours pour une analyse complexe nécessitant une revue approfondie.

En cas d'analyse complexe, l'adhérent peut être informé du délai estimé.

## **TITRE V — GARANTIES ET LIMITES**

### **Article 16 — Absence de droit à suppression**

La contestation ne confère aucun droit à la suppression d'une évaluation. CERTIF Index demeure seul décisionnaire.

Toute décision prise dans ce cadre est définitive, sauf élément nouveau.

### **Article 17 — Principe de non-ingérence**

Le professionnel ne peut modifier une évaluation, influencer la décision de CERTIF Index ni intervenir dans le processus d'analyse.

Toute tentative d'ingérence dans le processus peut être considérée comme incompatible avec les obligations du corpus CERTIF Index.

### **Article 18 — Mesures anti-abus**

En cas d'usage abusif de la procédure de contestation — contestations systématiques sans motif sérieux, tentative d'instrumentalisation de la procédure, comportement dilatoire — CERTIF Index peut :

- limiter le droit de contestation du professionnel concerné
- soumettre les contestations ultérieures à une analyse de recevabilité renforcée
- déclencher une analyse renforcée du profil

### **Article 19 — Suivi et traçabilité**

Chaque contestation est enregistrée avec horodatage dans le système CERTIF Index.

L'historique des contestations est conservé conformément à la Politique de confidentialité CERTIF Index.

Ces données peuvent être utilisées dans le cadre d'un audit interne ou d'une procédure de défense des droits de CERTIF Index.

## **Article 20 — Droit applicable et juridiction**

La présente politique est soumise au droit français. Elle s'applique dans le cadre de relations entre professionnels (B2B).

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.

---

*CERTIF Index — SASU | 2, place Jean V, bureau 3 — 44000 Nantes | [certif-index.fr](https://certif-index.fr)  
Politique officielle de contestation des évaluations V1.0  
Corpus CERTIF Index*