



POLITIQUE OFFICIELLE DE CONTESTATION DES ÉVALUATIONS

CERTIF Index

Cadre de signalement, d'examen et de décision relatif à l'authenticité et à l'admissibilité

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

1. Préambule

La présente politique définit le mécanisme permettant à un professionnel adhérent de signaler de manière motivée un doute portant sur l'authenticité, l'admissibilité ou la régularité d'une évaluation CERTIF Index.

Ce mécanisme est gratuit. Il protège à la fois le professionnel, l'évaluateur et l'intégrité du dispositif. Il ne constitue ni un droit à la suppression d'une évaluation défavorable, ni un moyen de négocier un résultat.

La satisfaction exprimée par un client demeure subjective. La contestation porte sur le respect des règles du dispositif, non sur l'opportunité de la note donnée.

Au regard du Code de la consommation, une appréciation quantitative portant sur une expérience de consommation relève du régime des avis en ligne lorsque les conditions légales sont réunies. La présente politique met notamment en œuvre la fonctionnalité gratuite permettant au professionnel concerné de signaler de manière motivée un doute sur l'authenticité d'une évaluation, sans réduire les autres droits ou voies de recours applicables.

TITRE I — OBJET ET COMPÉTENCE

Article 1 — Objet

La politique organise la réception, la recevabilité, l'analyse, la décision, la notification et la traçabilité des contestations relatives aux évaluations. Elle s'articule avec la Politique officielle des évaluations, la Politique anti-fraude et anti-manipulation, la Méthodologie officielle, les Conditions Générales d'Adhésion, la Politique de confidentialité et les procédures spécialisées compétentes.

Article 2 — Nature de la procédure

La contestation est une procédure interne de contrôle de l'authenticité, de l'admissibilité et de la régularité d'une évaluation. Elle ne constitue pas une procédure judiciaire et n'autorise pas CERTIF Index à réécrire, corriger ou négocier l'appréciation subjective exprimée par l'évaluateur. Elle peut conduire uniquement aux changements de statut ou corrections techniques prévus par les documents compétents lorsque les conditions d'admissibilité, d'intégrité ou de conformité ne sont plus réunies.

Cette procédure est distincte des réclamations contractuelles, de l'exercice des droits relatifs aux données personnelles et, lorsqu'il est applicable, du droit de réponse prévu par la législation sur les services de communication au public en ligne. Ces voies conservent leur objet et leur régime propres.

TITRE II — RECEVABILITÉ

Article 3 — Motifs recevables

Une contestation est recevable lorsqu'elle expose de manière motivée des faits, circonstances ou incohérences suffisamment précis pour permettre un contrôle, notamment :

- suspicion que l'évaluateur n'a pas réellement eu recours aux services du professionnel ;
- suspicion d'auto-évaluation ou d'évaluation déposée par une personne agissant pour le compte du professionnel ;
- suspicion de doublon, de comptes multiples ou de contournement des règles d'unicité ;
- éléments laissant supposer une campagne coordonnée, artificielle ou organisée ;
- incohérence objective avec les conditions techniques ou méthodologiques d'admissibilité ;
- tout élément nouveau et vérifiable susceptible d'établir une fraude, une manipulation ou une irrégularité.

Le professionnel n'est pas tenu d'apporter à lui seul la preuve définitive de l'irrégularité alléguée. L'absence de pièce justificative n'entraîne pas, à elle seule, l'irrecevabilité lorsque le motif est suffisamment circonstancié pour pouvoir être vérifié au moyen des contrôles dont CERTIF Index dispose légalement.

Un pic d'évaluations, une note extrême ou un comportement statistique atypique peut justifier un contrôle, mais ne constitue pas à lui seul la preuve d'une fraude.

Article 4 — Motifs non recevables

Ne constituent pas, à eux seuls, des motifs recevables :

- le désaccord du professionnel avec une note ;
- le caractère défavorable d'une évaluation ;
- l'affirmation que la prestation était satisfaisante selon le professionnel ;
- la volonté d'améliorer un indicateur ;
- une demande de retrait non motivée ou ne décrivant aucun fait, circonstance ou incohérence permettant d'orienter un contrôle.

Ces situations ne font pas obstacle à l'examen d'un signalement dès lors que le professionnel fournit par ailleurs un motif concret et suffisamment circonstancié relevant de l'authenticité, de l'admissibilité ou de l'intégrité.

Article 5 — Canal et contenu

La contestation est déposée gratuitement au moyen de la fonctionnalité officielle prévue dans le dashboard professionnel, par le professionnel concerné ou une personne habilitée à agir pour son profil. Elle identifie l'évaluation concernée, le motif invoqué et les éléments disponibles à l'appui du signalement.

CERTIF Index peut demander un complément strictement nécessaire à l'analyse. L'absence de complément peut conduire à statuer sur les seuls éléments disponibles ou, lorsque le motif ne peut être examiné, à clore la contestation comme insuffisamment étayée.

Le professionnel ne transmet que les informations nécessaires au contrôle et évite de communiquer des données de tiers sans rapport avec le motif invoqué. Lorsque des justificatifs contiennent des informations non pertinentes pour l'examen, celles-ci peuvent être masquées ou occultées, sous réserve de préserver les éléments nécessaires à la vérification.

Article 6 — Délai

Aucun délai arbitraire ne prive automatiquement le professionnel de la possibilité de signaler un doute motivé. L'ancienneté de l'évaluation peut toutefois affecter la disponibilité des données de contrôle et des preuves, conformément aux durées de conservation applicables.

TITRE III — TRAITEMENT

Article 7 — Enregistrement et accusé de réception

Toute contestation déposée par le canal officiel est enregistrée et horodatée. Un accusé de réception est adressé au professionnel.

Article 8 — Analyse

L'analyse peut combiner les éléments fournis par le professionnel avec les données et traces dont CERTIF Index dispose légalement : données de dépôt et d'horodatage, signaux techniques, historique pertinent, contrôles d'unicité, signaux d'anomalie et, lorsque nécessaire, revue humaine.

CERTIF Index ne communique pas les paramètres, seuils, règles de corrélation ou informations dont la divulgation faciliterait le contournement de ses mécanismes de sécurité ou porterait atteinte aux droits d'un tiers.

Un signal technique, statistique, comportemental, relationnel ou identitaire constitue un indice de contrôle et non, à lui seul, la preuve d'une fraude ou d'une irrégularité. Aucun signal automatique ne peut, à lui seul, justifier une neutralisation définitive d'une évaluation admise. Toute décision définitive significative qui ne résulte pas de l'application purement mécanique d'une règle objective doit reposer sur une qualification documentée et, lorsque les règles de gouvernance ou le droit applicable l'exigent, sur une revue humaine effective.

Article 9 — Contact avec l'évaluateur

Lorsque cela est nécessaire et proportionné, CERTIF Index peut contacter l'évaluateur afin de recueillir des éléments utiles au contrôle de l'authenticité ou de l'admissibilité de l'évaluation, sans révéler au professionnel les données d'identité ou de contact de l'évaluateur.

Article 10 — Mesures conservatoires

Le dépôt d'une contestation n'entraîne automatiquement ni le rejet ou la neutralisation de l'évaluation, ni son retrait des calculs, ni la modification des indicateurs ou du Widget CERTIF Index. En principe, l'évaluation conserve son statut tant qu'aucune règle ou décision compétente n'en a légalement modifié la prise en compte.

Une mesure conservatoire ne peut être appliquée que lorsqu'un risque suffisamment caractérisé le justifie au regard de la Politique anti-fraude et anti-manipulation ou d'une procédure spécialisée compétente. Elle doit être proportionnée, réversible, tracée et suivie jusqu'à la décision. Une contestation, à elle seule, ne modifie ni les résultats publiés ni l'affichage du Widget CERTIF Index.

TITRE IV — DÉCISION ET EFFETS

Article 11 — Issues possibles

À l'issue de l'examen, CERTIF Index peut notamment :

- confirmer l'admissibilité de l'évaluation et la maintenir dans les calculs ;
- maintenir temporairement l'évaluation en contrôle ou sous un gel conservatoire lorsque des vérifications complémentaires sont nécessaires ;
- rejeter l'évaluation avant sa prise en compte, ou la neutraliser après validation, lorsque les conditions d'admissibilité ou d'intégrité ne sont pas réunies ;
- corriger une erreur technique affectant son statut, son rattachement ou son traitement, sans réécrire l'appréciation subjective de l'évaluateur ;
- élargir le contrôle lorsqu'un ensemble cohérent d'éléments révèle un risque plus général de fraude ou de manipulation.

La présente politique n'autorise pas une pondération discrétionnaire d'une évaluation admise. Lorsqu'une évaluation est prise en compte, son poids dans le calcul est celui défini par la Méthodologie officielle.

Lorsqu'une traçabilité doit être conservée, une suppression physique de l'évaluation ne se substitue pas à son rejet ou à sa neutralisation logique. Toute correction technique affectant un résultat doit laisser une trace permettant d'identifier la donnée antérieure, la correction, son motif et l'autorisation correspondante.

Article 12 — Recalcul

Lorsqu'une évaluation précédemment prise en compte est neutralisée ou qu'une erreur technique est corrigée, les indicateurs concernés sont recalculés conformément à la Méthodologie officielle. Le recalcul est une conséquence technique de la décision ; il ne constitue pas une modification de l'appréciation du client.

Article 13 — Notification

Le professionnel est informé de l'issue de la contestation et du motif général de la décision. La motivation est suffisamment intelligible pour permettre de comprendre la décision, sans divulguer les paramètres confidentiels de sécurité, les données personnelles d'un tiers ou des informations dont la communication compromettrait les contrôles.

Lorsque l'issue du contrôle conduit à refuser la publication ou la prise en compte d'une évaluation soumise par un consommateur, l'information de l'évaluateur et le motif communiqué sont traités conformément à la Politique officielle des évaluations et au droit applicable. La notification adressée au professionnel ne révèle pas l'identité, les coordonnées ou les données techniques d'identification de l'évaluateur.

Article 14 — Élément nouveau et réexamen

Une décision peut être réexaminée lorsqu'un élément nouveau, pertinent et vérifiable est produit ou lorsqu'une erreur de traitement est identifiée. Le réexamen n'est pas un second moyen de contester la note elle-même.

TITRE V — DÉLAIS, ABUS ET TRAÇABILITÉ

Article 15 — Délai de traitement

CERTIF Index traite les contestations dans un délai raisonnable compte tenu de leur complexité, des vérifications nécessaires et de la disponibilité des éléments. Lorsqu'un examen nécessite un délai supplémentaire significatif, le professionnel peut être informé de la poursuite du traitement.

Article 16 — Usage abusif

Des contestations répétitives, manifestement infondées ou utilisées pour exercer une pression sur le dispositif peuvent faire l'objet de mesures de gestion proportionnées, notamment un examen de recevabilité renforcé. Elles ne peuvent toutefois priver le professionnel de la possibilité de signaler ultérieurement un élément nouveau et pertinent.

La gestion d'un usage abusif ne peut avoir pour effet de rendre payante la fonctionnalité de signalement ni de priver le professionnel de la possibilité de déposer ultérieurement un nouveau signalement motivé portant sur un doute d'authenticité ou sur un élément nouveau pertinent.

Toute tentative de fabrication de preuve, d'intimidation d'un évaluateur ou de manipulation de la procédure peut être traitée au titre de la Politique anti-fraude et anti-manipulation.

Article 17 — Traçabilité et preuve

Les principales étapes de la contestation, les pièces utiles, les contrôles réalisés, la décision et sa notification font l'objet d'une traçabilité appropriée. Leur conservation et les droits des personnes concernées sont régis par la Politique de confidentialité.

Ces éléments peuvent être examinés dans le cadre d'un audit réalisé par CERTIF Index ou par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index. En cas de litige ou de procédure, ils peuvent être communiqués aux personnes, experts ou autorités légalement habilités ou mandatés par la justice, dans la limite de leurs attributions.

TITRE VI — GARANTIES ET DROIT APPLICABLE

Article 18 — Indépendance de la décision

La décision est prise au regard des règles d'admissibilité et d'intégrité applicables et des éléments disponibles. La relation commerciale avec le professionnel, la valeur de son contrat, sa notoriété ou l'effet de la décision sur ses indicateurs ne peuvent constituer un motif de maintien ou d'exclusion d'une évaluation.

Lorsqu'une revue humaine est requise, la personne chargée de l'examen doit disposer des informations utiles et d'un pouvoir réel pour confirmer, infirmer ou modifier la qualification proposée. Une validation purement formelle d'un résultat automatisé ne constitue pas une revue humaine suffisante.

Article 19 — Protection de l'évaluateur

Le professionnel n'accède pas, par la procédure de contestation, à l'identité civile, aux coordonnées ou aux données techniques d'identification de l'évaluateur. Toute communication imposée par une autorité ou une juridiction est traitée selon le droit applicable.

Le professionnel n'a pas à identifier lui-même l'évaluateur pour exercer la fonctionnalité de signalement. CERTIF Index réalise les vérifications nécessaires à partir des éléments auxquels elle peut légalement accéder dans le cadre du dispositif.

Article 20 — Cadre juridique, droits distincts et droit applicable

La présente politique met notamment en œuvre, lorsqu'ils sont applicables au dispositif, les exigences du Code de la consommation relatives aux avis en ligne, en particulier les articles L. 111-7-2 et D. 111-9 à D. 111-12, dont l'obligation de permettre au responsable du produit ou du service concerné de signaler gratuitement et de manière motivée un doute sur l'authenticité d'un avis. Elle s'articule avec les règles relatives à l'information sur le contrôle, au rejet et à la protection des données personnelles.

La procédure de contestation ne se substitue pas aux droits dont une personne physique peut disposer au titre du RGPD, notamment lorsque des données personnelles la concernant sont traitées, ni aux garanties de l'article 22 lorsqu'une décision exclusivement automatisée produit des effets juridiques ou l'affecte de manière similaire et significative. Ces droits s'exercent dans les conditions prévues par la Politique de confidentialité et le droit applicable.

Elle ne se substitue pas davantage aux réclamations contractuelles, au droit de réponse lorsqu'il est légalement applicable, aux demandes adressées à une autorité compétente ou aux voies judiciaires. La présente politique est régie par le droit français et s'interprète conformément au droit de l'Union européenne applicable. Les règles de compétence juridictionnelle relèvent des documents contractuels compétents et des dispositions légales applicables.

Article 21 — Révision

La présente politique est versionnée. Toute évolution substantielle est coordonnée avec les documents compétents du corpus et avec le fonctionnement réel du produit.