



POLITIQUE OFFICIELLE DES ÉVALUATIONS

CERTIF Index

Cadre de collecte, de contrôle, d'admissibilité et de restitution des évaluations

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

1. Préambule

La présente Politique officielle des évaluations définit les règles applicables au parcours d'une évaluation CERTIF Index, depuis sa soumission jusqu'à sa prise en compte dans les indicateurs, ainsi que les règles de contrôle, de rejet, de contestation et de traçabilité qui lui sont propres.

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Il ne recueille pas d'avis libres, ne publie pas d'opinions et n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients. La satisfaction demeure l'expression subjective de leur expérience.

La présente politique complète le Référentiel normatif, la Méthodologie officielle, les Conditions Générales d'Utilisation, la Politique anti-fraude et anti-manipulation, la Politique de confidentialité, le Règlement du Compte Évaluateur et les procédures spécialisées compétentes. Elle ne se substitue ni aux règles de calcul de la Méthodologie officielle, ni aux règles contractuelles, ni aux règles de protection des données.

2. TITRE I — NATURE ET PRINCIPES DE L'ÉVALUATION

Article 1 — Définition

Une évaluation CERTIF Index est une appréciation structurée relative à une expérience de consommation ou à une relation commerciale effectivement vécue avec le professionnel concerné. Elle est recueillie au moyen d'une grille prédéfinie composée de cinq (5) réponses fermées évaluées sur une échelle de 1 à 5 et d'une question de recommandation.

L'évaluation n'est ni une certification, ni une homologation, ni une garantie de qualité future. Elle contribue, sous réserve de son admissibilité, aux indicateurs agrégés du professionnel.

Article 2 — Absence de texte libre dans l'évaluation

Le formulaire d'évaluation ne comporte aucun champ permettant à l'évaluateur de rédiger un commentaire libre sur le professionnel. Les résultats publics issus des évaluations sont restitués sous forme d'indicateurs et de données agrégés.

Cette règle ne fait pas obstacle aux espaces textuels distincts prévus par d'autres fonctionnalités du dispositif, lorsqu'ils sont régis par leur propre règlement.

Article 3 — Réalité de l'expérience et sincérité

Avant toute soumission, l'évaluateur doit reconnaître expressément avoir eu recours aux services du professionnel concerné. Il répond personnellement et de bonne foi à la grille. Toute évaluation fictive, coordonnée ou déposée dans le but d'altérer artificiellement les indicateurs est interdite.

Article 4 — Neutralité

La relation économique entre CERTIF Index et le professionnel adhérent ne confère à ce dernier aucun droit d'influence sur le contenu d'une évaluation, son contrôle, son admissibilité ou les indicateurs qui en découlent. Un résultat défavorable ne constitue pas, à lui seul, une anomalie.

3. TITRE II — PARCOURS DE SOUMISSION ET IDENTIFICATION

Article 5 — Conditions préalables

Une évaluation ne peut être soumise que pour un professionnel dont le parcours d'évaluation est ouvert dans CERTIF Index. L'évaluateur doit compléter les réponses obligatoires et accomplir les actions positives requises par le parcours.

Article 6 — Trois premières évaluations

Pour chacune des trois premières évaluations d'une même personne, l'adresse e-mail constitue l'information déclarative d'identification demandée dans le parcours d'évaluation.

Le dispositif collecte également les données techniques nécessaires à la sécurité, à la traçabilité et aux contrôles, notamment l'adresse IP, l'horodatage et les éléments techniques utiles à la détection d'anomalies, de fraude, de manipulation ou de contournement.

Avant la soumission, l'évaluateur doit accomplir deux actions positives distinctes :

- reconnaître expressément avoir eu recours aux services du professionnel évalué ;

- accepter les Conditions Générales d'Utilisation applicables.

La déclaration relative à la réalité de l'expérience constitue un engagement de l'évaluateur ; elle ne vaut pas, à elle seule, preuve objective de l'authenticité de l'évaluation.

Article 7 — Compte Évaluateur à compter de la quatrième évaluation

À compter de la quatrième évaluation réalisée par une même personne, la création d'un Compte Évaluateur est obligatoire pour poursuivre la participation au dispositif.

La création du compte est soumise aux mécanismes d'authentification et de vérification définis par le Règlement du Compte Évaluateur et le fonctionnement en vigueur. Elle comprend actuellement un contrôle CAPTCHA puis la transmission d'une pièce d'identité aux fins de vérification. La vérification est réalisée par CERTIF Index ou, lorsqu'il est opérationnel pour cette finalité, par un prestataire spécialisé dûment encadré.

Le Compte Évaluateur implique également des actions positives distinctes portant sur :

- la déclaration d'engagement de sincérité et d'authenticité ;
- le Règlement du Compte Évaluateur ;
- les Conditions Générales d'Utilisation ;
- la Charte des évaluateurs.

Les données collectées, les bases juridiques, les destinataires et les durées de conservation relèvent de la Politique de confidentialité.

Article 8 — Traçabilité des engagements

Les actions pertinentes du parcours, notamment les attestations, engagements et acceptations documentaires, sont journalisées et horodatées. La traçabilité permet notamment d'établir la date de l'action et la version du document acceptée.

Ces traces sont accessibles uniquement aux personnes habilitées dans la limite de leurs missions. Elles peuvent être examinées dans le cadre d'un audit ou contrôle réalisé par CERTIF Index ou par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index, ainsi que dans le cadre d'une procédure judiciaire lorsqu'un accès ou une communication est légalement requis ou ordonné.

4. TITRE III — COLLECTE ET INVITATIONS

Article 9 — Canaux de collecte

Les évaluations peuvent être initiées depuis les canaux officiels mis à disposition par CERTIF Index, notamment la page publique du professionnel, son QR code, son badge dynamique lorsqu'il est actif, un lien d'invitation officiel ou le Compte Évaluateur.

Une évaluation spontanée et une évaluation sollicitée sont soumises aux mêmes exigences d'admissibilité. Leur origine peut toutefois être prise en compte parmi les signaux de vigilance anti-fraude.

Article 10 — Invitations par le professionnel

Le professionnel peut inviter ses clients dans les conditions prévues par la Méthodologie officielle. Il lui est interdit de promettre une contrepartie, d'exercer une pression, d'organiser des évaluations artificielles ou de sélectionner systématiquement les seuls clients supposés favorables dans le but de biaiser les résultats.

Une même expérience ne peut donner lieu à des sollicitations répétées destinées à obtenir plusieurs évaluations ou à contourner les règles d'unicité.

Article 11 — Professionnel absent du dispositif

Aucune évaluation ne peut être déposée pour un professionnel qui n'est pas ouvert à l'évaluation dans CERTIF Index. Lorsqu'une fonctionnalité d'invitation à rejoindre le dispositif est proposée, elle utilise un message institutionnel prédéfini et ne permet pas à l'évaluateur d'y ajouter une appréciation sur le professionnel.

Cette fonctionnalité est réservée aux statuts du Compte Évaluateur auxquels elle est attribuée par le Règlement du Compte Évaluateur. Le choix de révéler ou non l'identité de l'évaluateur au professionnel dans ce seul contexte relève du parcours prévu à cet effet.

5. TITRE IV — CONTRÔLE, ADMISSIBILITÉ ET REJET

Article 12 — Contrôle systémique

Chaque évaluation est soumise aux mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification, de détection d'anomalies et d'admissibilité définis par les documents compétents du corpus.

Ces mécanismes peuvent exploiter, dans le respect de la Politique de confidentialité, des signaux techniques, temporels, comportementaux, statistiques, relationnels ou identitaires. Aucun signal isolé n'est nécessairement constitutif d'une fraude.

Les paramètres fins, seuils, règles de corrélation et critères de sécurité dont la divulgation faciliterait le contournement du dispositif ne sont pas rendus publics.

Article 13 — Évaluation validée

Une évaluation validée est une évaluation complète, soumise par un parcours autorisé, ayant satisfait aux conditions d'admissibilité applicables et n'étant pas affectée par une cause justifiant son exclusion. Elle peut alors être prise en compte dans les calculs selon la Méthodologie officielle.

Article 14 — Rejet, gel, neutralisation et contrôle complémentaire

Selon la nature de l'anomalie ou du manquement constaté, une évaluation peut faire l'objet d'un contrôle complémentaire, d'un gel conservatoire, d'un rejet avant prise en compte ou d'une neutralisation ultérieure dans les conditions prévues par la Politique anti-fraude et les procédures compétentes.

Lorsqu'une évaluation soumise par un consommateur n'est pas publiée ou prise en compte à l'issue du processus applicable, CERTIF Index l'informe du rejet et de son motif dans les conditions prévues par le droit applicable, sans révéler les paramètres de sécurité dont la divulgation compromettrait l'efficacité des contrôles.

Article 15 — Absence de modification par l'évaluateur

Une évaluation validée n'est pas modifiable par son auteur. Une intervention ultérieure ne peut résulter que de l'application des mécanismes de contrôle, de contestation, de correction technique ou de conformité prévus par le corpus, avec traçabilité de l'action.

6. TITRE V — RESTITUTION PUBLIQUE ET INDICATEURS

Article 16 — Restitution agrégée

CERTIF Index ne publie pas isolément le contenu d'une évaluation individuelle. Les évaluations admissibles contribuent à des résultats agrégés : Indice de satisfaction client, Indice de confiance correspondant au pourcentage de réponses positives à la question de recommandation, nombre d'évaluations prises en compte et, selon le parcours public, résultats agrégés par critère et autres informations prévues par la Méthodologie officielle.

Article 17 — Calcul et période de référence

Les règles de calcul, pondérations, périodes d'observation, règles relatives aux réponses « Non concerné », modalités d'actualisation, seuils du badge dynamique et règles du label annuel relèvent exclusivement de la Méthodologie officielle.

La présente politique ne crée aucun seuil, coefficient ou règle de calcul autonome.

Article 18 — Badge dynamique

Le badge dynamique est un support exclusivement digital distinct du label annuel.

Son activation initiale est conditionnée à un minimum de quinze (15) évaluations validées. Son maintien suppose le recueil d'au moins trois (3) nouvelles évaluations validées par trimestre civil, conformément à la Méthodologie officielle.

Avant son activation initiale, aucun composant téléchargeable destiné à une implantation externe n'est mis à disposition du professionnel. Une insuffisance d'évaluations au regard de la condition trimestrielle entraîne une inactivité méthodologique de badge et non, par elle-même, une suspension conservatoire.

Le badge restitue les indicateurs correspondant à la période récente définie par la Méthodologie officielle. Son absence avant activation ou son inactivité méthodologique ne constituent pas une sanction.

Article 19 — Portée de l'information publique

Les indicateurs expriment une satisfaction client observée dans les limites de la méthode et de la période considérées. Ils ne constituent ni une certification publique ou réglementaire, ni une garantie de résultat futur, ni une validation générale de la conformité du professionnel.

7. TITRE VI — TRANSPARENCE, SIGNALEMENT ET CONTESTATION

Article 20 — Information sur le traitement des évaluations

CERTIF Index met à disposition une information claire et facilement accessible sur les caractéristiques principales du contrôle, les conditions de prise en compte et de rejet, l'existence ou non d'une contrepartie, la possibilité ou non de modifier une évaluation, ainsi que les délais de publication et de conservation lorsque ces informations sont applicables.

Aucune contrepartie ne doit être fournie en échange du dépôt d'une évaluation.

Article 21 — Signalement d'un doute sur l'authenticité

Le professionnel concerné dispose d'une fonctionnalité gratuite lui permettant de signaler de manière motivée un doute sur l'authenticité d'une évaluation. Le caractère défavorable d'une évaluation ne constitue pas, à lui seul, un motif suffisant.

Le signalement donne lieu au traitement prévu par la politique ou la procédure compétente. Il n'emporte pas suppression automatique de l'évaluation.

Article 22 — Contradictoire et traçabilité

Les mesures significatives affectant la prise en compte d'évaluations ou la situation publique d'un professionnel sont traitées selon des règles de proportionnalité et de traçabilité. Lorsque la nature de la situation le permet et sans compromettre la sécurité du dispositif, les éléments utiles peuvent être recueillis auprès de la personne concernée.

8. TITRE VII — DONNÉES, ANONYMAT ET PREUVE

Article 23 — Anonymat à l'égard du professionnel

L'identité civile, les coordonnées et les données techniques d'identification de l'évaluateur ne sont pas communiquées au professionnel évalué du seul fait du dépôt d'une évaluation.

Cette règle ne fait pas obstacle à une communication imposée par la loi, une autorité habilitée ou une décision judiciaire, ni au choix exprès de l'évaluateur de se présenter dans une fonctionnalité distincte lorsque le corpus le prévoit.

Article 24 — Données techniques et conservation

Les données de connexion, de traçabilité, d'identité et de preuve nécessaires au fonctionnement du dispositif sont traitées conformément à la Politique de confidentialité. La présente politique ne fixe pas de durée autonome de conservation.

Article 25 — Auditabilité

CERTIF Index conserve une traçabilité des opérations nécessaires à l'auditabilité de son dispositif. Les éléments peuvent être examinés par CERTIF Index, par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index ou, dans le cadre d'un litige ou d'une procédure, par les personnes ou autorités légalement habilitées ou mandatées par la justice, dans la limite de leurs attributions.

9. TITRE VIII — FIN D'ADHÉSION ET GOUVERNANCE

Article 26 — Fin de l'adhésion du professionnel

À l'issue effective de l'adhésion, la collecte de nouvelles évaluations est fermée et les éléments publics actifs cessent d'être exploités conformément aux documents contractuels et aux conditions d'utilisation compétentes. Les obligations de retrait du badge et des signes CERTIF Index suivent les délais prévus par ces documents.

La conservation interne des données et traces nécessaires demeure régie par la Politique de confidentialité et les obligations de preuve applicables.

Article 27 — Révision et version

La présente politique est versionnée. Toute évolution substantielle est articulée avec les documents compétents du corpus et avec le fonctionnement réel du produit. Une modification de la politique ne peut servir à modifier rétroactivement une appréciation client ; elle ne fait pas obstacle aux contrôles ultérieurs nécessaires à l'intégrité, à la sécurité ou à la conformité du dispositif.

Article 28 — Droit applicable

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.