



PROCÉDURE OFFICIELLE DE GESTION DES LITIGES ET RÉCLAMATIONS

CERTIF Index

Cadre général de réception, qualification, orientation et traitement des demandes

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

Préambule

La présente procédure organise le traitement des réclamations et litiges relevant du fonctionnement de CERTIF Index lorsqu'aucune procédure spécialisée n'est directement compétente.

Elle permet à un professionnel, un évaluateur ou un tiers de signaler une difficulté liée au fonctionnement, à une information publiée, à une décision interne ou à l'usage d'un dispositif CERTIF Index, sans transformer CERTIF Index en arbitre du litige commercial sous-jacent entre un client et un professionnel.

TITRE I — OBJET ET PÉRIMÈTRE

Article 1 — Objet

La procédure définit la réception, la qualification, l'orientation, l'instruction, la décision, la notification et la traçabilité des demandes relevant de son champ.

Article 2 — Subsidiarité

La procédure est subsidiaire. Une contestation visant une évaluation déterminée relève de la Politique officielle de contestation des évaluations ; une suspicion de fraude ou manipulation relève de la Politique anti-fraude et anti-manipulation ; une mesure affectant un label, un badge ou un droit d'usage relève de la procédure spécialisée compétente ; une demande d'exercice de droits sur des données personnelles relève de la Politique de confidentialité.

Article 3 — Situations exclues

CERTIF Index ne tranche pas le différend contractuel portant sur la prestation fournie par le professionnel, n'indemnise pas le client à la place du professionnel et ne modifie pas un indicateur valide pour résoudre un désaccord réputationnel.

TITRE II — DEMANDES RECEVABLES

Article 4 — Catégories

Peuvent notamment relever de la présente procédure :

- une information publique CERTIF Index objectivement inexacte ou incohérente ;
- un dysfonctionnement technique ou une erreur d'affichage ;
- une difficulté relative au déroulement d'une procédure interne ;
- un usage non autorisé ou trompeur d'un signe, label ou badge CERTIF Index ;
- une réclamation relative à une décision interne ne disposant pas d'une voie spécialisée ;
- une demande de clarification portant sur le fonctionnement ou la portée d'une information CERTIF Index.

Article 5 — Contenu minimal

La demande doit permettre d'identifier son auteur, la situation concernée et le motif de la réclamation. CERTIF Index peut demander les éléments complémentaires strictement nécessaires à sa qualification ou à son instruction.

Article 6 — Canal de réception

La demande est adressée par le canal officiel mis à disposition par CERTIF Index. Lorsqu'une demande reçue par un autre canal peut être identifiée et traitée sans difficulté, CERTIF Index peut la réorienter vers le canal approprié afin d'assurer sa traçabilité.

TITRE III — QUALIFICATION ET ORIENTATION

Article 7 — Qualification

CERTIF Index qualifie la demande d'après son objet réel et peut la requalifier lorsque le fond relève d'une autre procédure. La qualification retenue ne dépend pas du titre donné par le demandeur.

Article 8 — Orientation

Lorsqu'une procédure spécialisée est compétente, la demande lui est orientée ou son auteur est informé de la voie appropriée. Lorsqu'une situation présente plusieurs dimensions, CERTIF Index peut coordonner les procédures afin d'éviter des décisions contradictoires.

Article 9 — Demande manifestement infondée ou abusive

Une demande manifestement étrangère au dispositif, répétitive sans élément nouveau, ou utilisée de manière caractérisée pour exercer une pression ou obtenir des informations sensibles peut être clôturée ou faire l'objet de mesures de gestion proportionnées.

Cette faculté ne peut avoir pour effet d'empêcher le dépôt ultérieur d'une demande nouvelle reposant sur un élément sérieux et distinct.

TITRE IV — PRINCIPES D'INSTRUCTION

Article 10 — Neutralité

Le traitement repose sur les règles applicables et les éléments disponibles. La relation commerciale, la notoriété ou l'intérêt réputationnel d'une partie ne peuvent influencer sur la décision.

Article 11 — Proportionnalité

L'intensité de l'instruction est adaptée à la nature et à l'impact de la difficulté. Une correction technique simple ne requiert pas le même niveau d'examen qu'un litige complexe.

Article 12 — Confidentialité

CERTIF Index protège les données personnelles, les informations de tiers et les paramètres de sécurité dont la divulgation n'est pas nécessaire ou faciliterait le contournement des contrôles.

Article 13 — Traçabilité

Les étapes significatives de la demande, sa qualification, les éléments examinés, la décision et sa notification sont horodatés et conservés selon les règles de la Politique de confidentialité.

TITRE V — INSTRUCTION ET DÉCISION

Article 14 — Sources d'examen

L'instruction peut s'appuyer sur les éléments fournis par le demandeur, les données du système, les journaux et historiques pertinents, les informations publiques et, lorsque nécessaire, les éléments obtenus auprès d'une autre personne concernée dans le respect de ses droits.

Article 15 — Formes de décision

La décision peut notamment consister à :

- rejeter ou clôturer la réclamation lorsqu'elle n'est pas fondée ou devient sans objet ;
- confirmer la situation contestée ;
- corriger une erreur technique ou une information inexacte ;
- orienter la situation vers une procédure spécialisée ;
- ouvrir un contrôle ou une procédure compétente lorsqu'un élément sérieux le justifie.

Aucune décision prise sur le seul fondement de la présente procédure ne peut modifier discrétionnairement une évaluation admissible ou un indicateur correctement calculé.

Article 16 — Motivation et notification

Le demandeur est informé de l'issue et des raisons essentielles de la décision. La motivation peut rester synthétique lorsque davantage de détails révéleraient des données personnelles, des secrets protégés ou des paramètres de sécurité.

Article 17 — Délais

CERTIF Index traite les demandes dans un délai raisonnable compte tenu de leur nature, de leur complexité et des vérifications nécessaires. Lorsqu'un traitement se prolonge de manière significative, le demandeur peut être informé de la poursuite de l'instruction.

TITRE VI — CLÔTURE ET ÉLÉMENTS NOUVEAUX

Article 18 — Clôture

La procédure est clôturée lorsqu'une décision a été rendue, que la difficulté a été corrigée ou clarifiée, que la demande a été orientée vers une procédure spécialisée, ou que les informations nécessaires ne peuvent être obtenues malgré une demande raisonnable de complément.

Article 19 — Réexamen

Une situation peut être réexaminée lorsqu'un élément nouveau, pertinent et vérifiable est produit ou lorsqu'une erreur de traitement est identifiée. La présente procédure ne constitue pas une voie d'appel générale contre les décisions rendues au titre d'autres documents.

TITRE VII — AUDIT, PREUVE ET ARTICULATION DOCUMENTAIRE

Article 20 — Audit et preuve

Les éléments de traçabilité peuvent être examinés par CERTIF Index ou par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle. 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.

Article 21 — Données personnelles

Les traitements de données réalisés dans le cadre des réclamations et litiges, leurs durées de conservation et les droits des personnes sont régis par la Politique de confidentialité CERTIF Index.

Article 22 — Répartition des compétences

La présente procédure ne modifie pas les compétences attribuées par le corpus à la Méthodologie officielle, aux politiques anti-fraude et de contestation, aux procédures relatives aux dispositifs, aux documents contractuels ou à la Politique de confidentialité.

Article 23 — Droit applicable

La présente procédure 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.