



PROCÉDURE OFFICIELLE DE GESTION DES LITIGES ET RÉCLAMATIONS **CERTIF Index**

Document institutionnel du corpus normatif CERTIF Index

Version 1.0 — Entrée en vigueur : 13 Mai 2026

PRÉAMBULE INSTITUTIONNEL

Le standard CERTIF Index produit, organise et diffuse un signal public de fiabilité professionnelle fondé sur une méthode d'évaluation structurée.

Dans un tel système, la gestion des litiges et réclamations ne constitue pas une fonction accessoire.

Elle constitue une condition de légitimité institutionnelle du standard.

La crédibilité d'un standard repose non seulement sur la robustesse de sa méthode, mais également sur sa capacité à traiter de manière ordonnée, traçable et proportionnée les contestations qui peuvent surgir à propos de son fonctionnement.

La présente procédure poursuit une finalité double.

D'une part, garantir qu'un professionnel, un évaluateur ou un tiers puisse faire valoir, dans un cadre ordonné, une difficulté réelle liée au fonctionnement du système CERTIF Index.

D'autre part, éviter que le standard devienne un espace de négociation opportuniste du score, du badge, des évaluations ou des décisions internes.

La présente procédure doit être comprise comme un instrument de gouvernance du standard, destiné à assurer l'équilibre entre la protection des parties concernées, la loyauté de l'information économique donnée au public, l'intégrité méthodologique du système et la stabilité institutionnelle du standard CERTIF Index.

Elle ne constitue ni une procédure juridictionnelle, ni une médiation de droit commun, ni un recours général contre toute conséquence réputationnelle du système, ni un mécanisme de révision discrétionnaire du score ou du badge.

Elle s'inscrit dans l'ensemble du corpus normatif CERTIF Index et doit être interprétée conjointement avec :

- les Conditions Générales d'Utilisation,
- les Conditions Générales d'Adhésion,
- la Méthodologie officielle CERTIF Index,
- la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index,
- la Politique officielle de contestation des évaluations CERTIF Index,
- la Procédure officielle de non-attribution, suspension et retrait des dispositifs CERTIF Index,
- la Charte des adhérents,
- la Charte des évaluateurs,
- le Code d'éthique CERTIF Index,
- le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index,
- le Référentiel normatif CERTIF Index,
- la Constitution normative du standard CERTIF Index.

Elle est guidée par cinq principes : qualification préalable, orientation procédurale, non-négociabilité méthodologique, protection du standard et du public, proportionnalité procédurale.

TITRE I — OBJET, NATURE ET PORTÉE

Article 1 — Objet

La présente procédure a pour objet de définir les catégories de réclamations et de litiges susceptibles d'être reçus par CERTIF Index, les conditions de recevabilité, les règles de qualification et d'orientation, les modalités d'instruction et d'examen, les formes de décision susceptibles d'être adoptées, les effets procéduraux et institutionnels attachés à ces décisions et les mécanismes destinés à prévenir les usages abusifs de la procédure.

Article 2 — Nature juridique

La présente procédure constitue une procédure interne de gouvernance et de régulation du standard CERTIF Index.

Elle ne constitue pas une procédure contentieuse externe, un arbitrage sur la qualité objective d'une prestation, une voie générale de remise en cause de la méthodologie du standard ni une médiation ouverte sur les relations contractuelles de droit commun entre un professionnel et ses clients.

Elle a pour finalité exclusive de traiter les litiges relevant du périmètre institutionnel de CERTIF Index.

Article 3 — Portée normative

La présente procédure s'impose à l'opérateur du standard CERTIF Index, aux professionnels titulaires d'un profil CERTIF Index, aux évaluateurs relevant de l'écosystème CERTIF Index et aux tiers lorsqu'ils utilisent les mécanismes de signalement ou de réclamation ouverts par le standard.

Article 4 — Autorité procédurale

CERTIF Index conserve l'autorité exclusive pour qualifier la nature procédurale d'une situation, requalifier une demande indépendamment de la qualification proposée par son auteur, déterminer la procédure spécialisée applicable, apprécier la recevabilité d'une réclamation et adopter la décision interne appropriée.

Article 5 — Limites de la procédure

La présente procédure n'a pas pour objet de permettre la renégociation du score public, de transformer CERTIF Index en juge général des relations commerciales, d'ouvrir un débat libre sur les règles du standard, d'imposer la divulgation des paramètres anti-fraude sensibles, ni de créer un droit général à la modification du label, du badge dynamique, du score ou des évaluations sur la base d'intérêts réputationnels individuels.

Article 6 — Finalité protectrice

La procédure protège simultanément les professionnels contre certaines erreurs ou irrégularités du système, les évaluateurs contre les pressions ou tentatives d'identification, les tiers contre l'usage trompeur du label, le public contre la diffusion d'une information économique artificiellement altérée et le standard contre les tentatives de captation ou d'instrumentalisation de ses mécanismes internes.

TITRE II — CHAMP D'APPLICATION ET TYPOLOGIE

Article 7 — Champ général

La présente procédure s'applique aux litiges et réclamations se rattachant directement au fonctionnement du système CERTIF Index, notamment lorsqu'ils portent sur une décision, un statut ou un affichage relevant du standard, sur l'interprétation ou l'application d'une règle du

corpus CERTIF Index, sur le fonctionnement technique ou informationnel du système ou sur l'usage ou la présentation publique des supports visuels CERTIF Index.

Article 8 — Typologie des situations recevables

Les situations pouvant relever de la présente procédure comprennent notamment :

- les réclamations informationnelles (information publique inexacte ou incohérente),
- les réclamations techniques (dysfonctionnement d'interface, erreur d'affichage),
- les litiges procéduraux (contestation de la manière dont une procédure interne a été conduite),
- les litiges relatifs à l'usage du label ou des supports visuels (usage non autorisé ou présentation trompeuse),
- les réclamations liées à une décision interne,
- les réclamations relatives à l'interprétation publique du signal CERTIF Index.

Article 9 — Situations exclues

Ne relèvent pas de la présente procédure :

- les contestations portant directement sur une évaluation déterminée, qui relèvent de la Politique officielle de contestation des évaluations CERTIF Index ;
- les situations relevant de fraude ou de manipulation, qui relèvent de la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index ;
- les situations relevant de suspension ou retrait de dispositifs, qui relèvent de la Procédure officielle de non-attribution, suspension et retrait des dispositifs CERTIF Index ;
- les désaccords relatifs à l'exécution d'une prestation professionnelle.

La présente procédure revêt un caractère subsidiaire à l'égard des procédures spécialisées. Lorsqu'une situation relève principalement d'une procédure spécialisée, celle-ci doit être privilégiée.

Article 10 — Qualification préalable

Toute situation soumise à CERTIF Index fait l'objet d'une qualification préalable afin de déterminer sa nature réelle et la voie procédurale applicable.

Aucune demande ne bénéficie automatiquement de la qualification procédurale retenue par son auteur.

CERTIF Index demeure seul compétent pour déterminer la voie procédurale appropriée.

TITRE III — PRINCIPES DIRECTEURS

Article 11 — Neutralité institutionnelle

Les réclamations et litiges sont traités dans un cadre de neutralité institutionnelle.

CERTIF Index n'instruit pas une situation au regard de la notoriété du professionnel, de son poids économique, de sa relation commerciale avec le standard ou de l'intérêt réputationnel attaché à l'issue de la procédure.

Le traitement repose exclusivement sur les règles du corpus, les données disponibles et la qualification correcte de la situation.

Article 12 — Primauté méthodologique

Toute réclamation ou tout litige doit être traité à la lumière de la méthode du standard, de la finalité du score et du label et de la stabilité du signal public.

Aucune procédure ne peut conduire à substituer une logique de négociation individuelle à la logique méthodologique du système.

Article 13 — Loyauté de l'information économique

Le traitement des litiges et réclamations doit toujours être compatible avec la finalité de loyauté de l'information donnée au public.

CERTIF Index ne peut adopter, au titre de la présente procédure, une mesure qui aurait pour effet d'altérer artificiellement le signal public, de masquer une situation méthodologique réelle ou de produire une présentation trompeuse de la fiabilité professionnelle.

Article 14 — Proportionnalité procédurale

La réponse procédurale apportée doit être adaptée à la nature du litige, à sa gravité, à son impact sur le système et à sa sensibilité pour les parties concernées.

Article 15 — Protection des éléments sensibles

Le traitement d'un litige ne peut conduire CERTIF Index à divulguer les paramètres fins de ses mécanismes anti-fraude, ses règles internes sensibles de détection, des données personnelles non nécessaires ou des informations dont la divulgation compromettrait l'intégrité du standard.

Article 16 — Traçabilité

Toute réclamation ou tout litige recevable fait l'objet d'une traçabilité interne permettant d'identifier la nature de la demande, sa qualification, les étapes de son traitement et les éléments principaux ayant conduit à la décision finale.

Article 17 — Non-instrumentalisation

La présente procédure ne peut être utilisée comme moyen de ralentir le système, comme levier de pression sur CERTIF Index, comme mode de négociation du score ou du label, comme voie de captation d'informations sensibles.

Tout usage abusif ou stratégique peut faire l'objet de mesures appropriées.

TITRE IV — RECEVABILITÉ ET FILTRAGE

Article 18 — Examen préalable de recevabilité

Toute demande adressée à CERTIF Index fait l'objet d'un examen préalable de recevabilité visant à déterminer si la situation relève du champ d'application de la présente procédure, si les éléments fournis permettent une qualification minimale et si la demande n'est pas manifestement abusive ou dépourvu de fondement.

Aucune instruction approfondie ne peut être engagée tant que la recevabilité n'a pas été établie.

Article 19 — Conditions minimales de recevabilité

Pour être recevable, une réclamation doit comporter l'identification du demandeur, une description suffisamment claire de la situation contestée, les éléments permettant d'identifier le profil, le badge, le label, l'évaluation ou la décision concernée et les raisons pour lesquelles la situation est considérée comme irrégulière ou problématique.

Article 20 — Filtrage et demandes abusives

CERTIF Index peut déclarer irrecevables les demandes manifestement dépourvues de fondement, ne relevant pas du périmètre du standard, visant uniquement à contester les effets réputationnels du score, répétitives sans éléments nouveaux ou formulées dans un but de pression réputationnelle ou commerciale.

En cas d'abus caractérisé, CERTIF Index peut déclarer la demande irrecevable, clôturer la

procédure ou restreindre l'accès futur aux mécanismes de réclamation.

Article 21 — Notification de recevabilité

À l'issue de l'examen de recevabilité, CERTIF Index peut déclarer la demande recevable et engager l'instruction, demander des éléments complémentaires ou déclarer la demande irrecevable.

La décision est notifiée au demandeur.

TITRE V — QUALIFICATION ET ORIENTATION PROCÉDURALE

Article 22 — Qualification procédurale

Toute demande recevable fait l'objet d'une qualification procédurale par CERTIF Index visant à déterminer la nature réelle de la situation, la procédure interne applicable et le niveau d'instruction requis.

La qualification retenue peut différer de celle proposée par le demandeur.

Article 23 — Catégories procédurales

À l'issue de la qualification, la situation peut être classée en clarification informationnelle simple, réclamation technique, litige procédural, situation relevant d'une procédure spécialisée, signalement d'usage abusif du label ou situation nécessitant une revue institutionnelle.

Chaque catégorie correspond à un mode de traitement distinct.

Article 24 — Orientation vers les procédures spécialisées

Lorsqu'une situation relève principalement d'une procédure spécialisée, CERTIF Index peut l'orienter vers la Politique officielle de contestation des évaluations CERTIF Index, la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index ou la Procédure officielle de non-attribution, suspension et retrait des dispositifs CERTIF Index.

Article 25 — Coordination et protection contre les contournements

Lorsqu'une situation présente plusieurs dimensions relevant de procédures différentes, CERTIF Index peut conduire une instruction coordonnée.

Lorsqu'une demande vise manifestement à contourner une procédure spécialisée ou à remettre en cause indirectement une décision déjà rendue, CERTIF Index peut refuser la requalification ou déclarer la demande irrecevable.

TITRE VI — INSTRUCTION DES LITIGES

Article 26 — Ouverture de l'instruction

Lorsqu'une demande recevable nécessite un examen approfondi, CERTIF Index ouvre une phase d'instruction visant à examiner les éléments factuels et techniques pertinents, à analyser les données du système et à vérifier la conformité de la situation aux règles du corpus CERTIF Index.

Article 27 — Sources et confidentialité

L'instruction peut s'appuyer sur les données internes du système CERTIF Index, les journaux techniques et historiques d'activité, les informations publiques relatives au profil concerné et les éléments fournis par les parties.

CERTIF Index n'est pas tenu de divulguer les règles détaillées de ses mécanismes de détection, les paramètres internes de calcul ni les éléments techniques dont la divulgation compromettrait l'intégrité du standard.

Article 28 — Proportionnalité et traçabilité

L'intensité de l'instruction est proportionnée à la nature du litige et à son impact.

Certaines situations peuvent être résolues par une clarification simple sans instruction approfondie.

Toute instruction fait l'objet d'une traçabilité interne permettant d'identifier les éléments examinés et les fondements de la décision finale.

TITRE VII — DÉCISION ET MOTIVATION

Article 29 — Adoption de la décision

À l'issue de l'instruction, CERTIF Index adopte une décision interne fondée sur les règles du corpus CERTIF Index, les éléments factuels disponibles et les analyses techniques réalisées.

Les décisions rendues constituent des décisions méthodologiques internes.

Elles ne constituent ni une appréciation générale de la qualité professionnelle, ni une évaluation juridictionnelle d'un différend commercial.

Article 30 — Formes possibles de décision

La décision peut notamment consister en le rejet de la réclamation, la confirmation de la situation contestée, la correction d'un élément technique ou informationnel, l'orientation vers une procédure spécialisée ou l'ouverture d'une procédure anti-fraude ou relative aux dispositifs.

Article 31 — Motivation

Les décisions font l'objet d'une motivation adaptée permettant au demandeur de comprendre les raisons essentielles de la décision.

La motivation peut demeurer synthétique lorsque la divulgation détaillée compromettrait les mécanismes anti-fraude ou exposerait des paramètres sensibles.

Article 32 — Absence de droit à modification du score

Aucune décision rendue dans le cadre de la présente procédure ne peut avoir pour effet de modifier un score valide, d'annuler une évaluation régulière ou de produire un ajustement méthodologique individualisé.

Toute modification éventuelle ne peut résulter que de l'application normale de la méthodologie CERTIF Index.

TITRE VIII — EFFETS ET CLÔTURE

Article 33 — Clôture de la procédure

La procédure est clôturée lorsqu'une décision a été rendue, lorsque la situation contestée a été clarifiée, lorsque la demande a été déclarée irrecevable ou lorsque le litige a été orienté vers une procédure spécialisée.

La clôture est notifiée au demandeur.

Elle met fin à l'instruction du litige dans le cadre interne du standard CERTIF Index, sans préjudice des droits ou voies d'action dont les parties pourraient disposer en dehors du système CERTIF Index.

Article 34 — Clôture anticipée et absence de voie d'appel interne

CERTIF Index peut mettre fin à l'instruction lorsque les éléments disponibles permettent de trancher la situation, lorsque la demande devient sans objet ou lorsque le demandeur ne fournit pas les informations nécessaires.

La présente procédure ne constitue pas une voie d'appel générale contre les décisions du standard.

Toute nouvelle demande doit reposer sur des éléments nouveaux ou une situation distincte.

TITRE IX — PRÉVENTION DES ABUS ET DISPOSITIONS FINALES

Article 35 — Définition et mesures en cas d'abus

Constitue un abus procédural toute utilisation de la procédure visant à perturber le fonctionnement du système, à exercer une pression sur CERTIF Index, à obtenir des informations sensibles ou à multiplier les demandes répétitives sans éléments nouveaux.

En cas d'abus caractérisé, CERTIF Index peut déclarer les demandes irrecevables, limiter l'accès aux mécanismes de réclamation ou clôturer les procédures en cours.

Ces mesures demeurent proportionnées à la gravité et à la répétition des comportements constatés.

Article 36 — Subsidiarité et protection du signal public

La présente procédure est subsidiaire par rapport aux procédures spécialisées du corpus CERTIF Index.

En cas de divergence apparente entre les documents du corpus, l'interprétation doit être réalisée à la lumière de la Constitution normative du standard CERTIF Index et des principes fondamentaux du système.

Les dispositions de la présente procédure doivent être interprétées de manière à préserver en toutes circonstances la crédibilité du signal CERTIF Index et la loyauté de l'information économique donnée au public.

Article 37 — Droit applicable et juridiction

La présente procédure est soumise au droit français. Elle s'applique dans le cadre de relations entre professionnels (B2B) pour ce qui concerne les adhérents.

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, sauf disposition légale impérative contraire.