



PROCÉDURE OFFICIELLE DE NON- ATTRIBUTION, SUSPENSION ET RETRAIT DES DISPOSITIFS

CERTIF Index

Cadre transversal applicable au label, au badge dynamique et à leurs droits d'usage

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

Préambule

La présente procédure organise l'articulation entre trois réalités distinctes : l'attribution ou la non-attribution du label annuel, l'état du badge dynamique et les droits d'usage des représentations officielles CERTIF Index.

Elle ne redéfinit ni les seuils de calcul, ni les conditions d'attribution du label, ni les règles techniques du badge. Ces matières relèvent de leurs documents maîtres respectifs.

Un principe = un document maître : la présente procédure coordonne les effets ; elle ne duplique pas les règles de calcul, d'attribution ou d'usage.

TITRE I — DISTINCTION DES DISPOSITIFS

Article 1 — Label annuel

Le label annuel est une reconnaissance millésimée fondée sur les résultats et conditions d'éligibilité de la période de référence. Son attribution et ses seuils relèvent de la Politique d'attribution du label et de la Méthodologie officielle.

Article 2 — Badge dynamique

Le badge dynamique est un support numérique évolutif soumis aux conditions d'activation et de maintien définies par la Méthodologie officielle. Son régime de suspension et de retrait est précisé par la Procédure officielle de suspension et de retrait du badge dynamique.

Article 3 — Représentations et supports autorisés

Les représentations du label et du badge ne peuvent être utilisées que dans les formes, emplacements, durées et conditions expressément autorisés par les documents d'utilisation compétents. La présente procédure ne crée aucun support ou usage nouveau.

TITRE II — PRINCIPES COMMUNS

Article 4 — Objectivité et indépendance

Toute mesure doit reposer sur une règle identifiable et des éléments documentés. La relation commerciale, la taille, la notoriété ou la valeur économique du professionnel ne peuvent influencer sur son issue.

Article 5 — Proportionnalité

Les mesures conservatoires ou définitives sont adaptées à la nature, à la gravité et à l'impact de la situation. Une anomalie technique ou un signal de détection ne vaut pas, à lui seul, constat de fraude.

Article 6 — Traçabilité

Toute décision significative est horodatée et tracée de manière à permettre d'en reconstituer le fondement, les effets et, le cas échéant, les interventions humaines.

Article 7 — Non-punitivité du niveau de satisfaction

Un Indice de satisfaction client faible ou en baisse ne constitue pas une faute. Il peut entraîner la non-attribution du label lorsque le seuil n'est pas atteint, mais ne justifie pas à lui seul une mesure pour atteinte à l'intégrité.

TITRE III — NON-ATTRIBUTION DU LABEL

Article 8 — Principe

La non-attribution correspond à l'absence d'une ou plusieurs conditions objectives d'éligibilité prévues par la Politique d'attribution du label et la Méthodologie officielle. Elle n'est pas une sanction.

Article 9 — Effets

En cas de non-attribution, aucun droit d'usage du label correspondant à la période n'est ouvert. Cette situation n'entraîne pas, à elle seule, la désactivation du badge dynamique ni la fin de l'adhésion.

TITRE IV — MESURES CONSERVATOIRES

Article 10 — Badge dynamique

Le badge peut être suspendu temporairement lorsque les conditions de la procédure spécialisée sont réunies, notamment pendant l'examen d'un risque sérieux portant sur la fiabilité de l'information affichée.

Article 11 — Label annuel

Lorsqu'un contrôle en cours est susceptible d'affecter une condition d'éligibilité avant l'attribution définitive du label, l'attribution peut être différée jusqu'à la qualification de la situation. Une reconnaissance déjà attribuée n'est retirée que sur le fondement de faits établis et selon les règles du présent document et des politiques compétentes.

TITRE V — RETRAIT DU LABEL

Article 12 — Conditions

Un label déjà attribué peut être retiré lorsqu'il est établi que les conditions d'attribution n'étaient pas réunies ou ont été obtenues au moyen d'une fraude ou d'une manipulation, ou lorsqu'un manquement grave expressément visé par le corpus rend son maintien trompeur.

Le retrait ne peut être fondé sur la seule baisse ultérieure de l'Indice de satisfaction client : le label demeure rattaché à sa période d'observation, sous réserve d'une fraude, d'une erreur ou d'une irrégularité affectant cette période ou son attribution.

Article 13 — Effets

Le retrait met fin au droit d'usage du label concerné. Le professionnel doit cesser toute communication le présentant comme titulaire de ce label et retirer les représentations concernées dans les délais prévus par les Conditions d'utilisation du label.

Le retrait du label n'entraîne pas automatiquement la désactivation du badge dynamique. Chaque dispositif conserve son régime propre.

TITRE VI — USAGE DES REPRÉSENTATIONS OFFICIELLES

Article 14 — Principe de dépendance

Le droit d'utiliser une représentation officielle dépend de la validité du dispositif auquel elle se rapporte. La suspension ou le retrait du droit d'usage du badge affecte les seules représentations du badge ; le retrait du label affecte les seules représentations du label concerné, sauf mesure distincte fondée sur un autre motif.

Article 15 — Usage non autorisé

Tout maintien, reproduction, altération ou présentation d'un signe CERTIF Index en dehors des conditions autorisées peut donner lieu aux mesures prévues par les documents d'utilisation, la Politique anti-fraude et anti-manipulation et les documents contractuels.

TITRE VII — PROCÉDURE DE DÉCISION

Article 16 — Analyse préalable

Toute mesure non purement automatique résultant d'un seuil méthodologique fait l'objet d'une qualification au regard du document compétent. L'analyse peut s'appuyer sur les données techniques, les traces internes, les éléments communiqués par les personnes concernées et une revue humaine lorsque nécessaire.

Article 17 — Notification et observations

Toute suspension ou tout retrait décidé par CERTIF Index est notifié au professionnel avec son effet et son motif général. Lorsque la situation le permet, le professionnel peut fournir des observations ou éléments utiles. Une mesure conservatoire nécessaire à la protection de l'intégrité du dispositif peut produire effet immédiatement.

Article 18 — Motivation et confidentialité

La motivation doit permettre de comprendre l'essentiel de la décision sans imposer la divulgation des paramètres anti-fraude, des données personnelles d'un tiers ou d'informations dont la communication faciliterait le contournement des contrôles.

Article 19 — Réexamen

Une décision peut être réexaminée en présence d'un élément nouveau, pertinent et vérifiable ou lorsqu'une erreur de traitement est identifiée.

TITRE VIII — ARTICULATION AVEC L'ADHÉSION

Article 20 — Autonomie des effets

La non-attribution ou le retrait d'un label et la suspension d'un badge n'entraînent pas automatiquement la résiliation du contrat. Une résiliation ne peut intervenir que dans les conditions prévues par les documents contractuels compétents.

Article 21 — Fin de l'adhésion

La fin effective de l'adhésion entraîne la cessation des droits d'usage attachés au badge et aux dispositifs dont l'usage suppose une adhésion active, selon les règles prévues par les documents compétents. Elle n'autorise pas à réécrire rétroactivement un résultat annuel antérieurement acquis.

TITRE IX — AUDIT, PREUVE ET DROIT APPLICABLE

Article 22 — Traçabilité et audit

Les éléments ayant conduit à une décision sont conservés selon les durées et finalités prévues par la Politique de confidentialité. Ils peuvent être examinés par CERTIF Index ou par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index et, en cas de litige ou de procédure, par les personnes, experts ou autorités légalement habilités ou mandatés par la justice.

Article 23 — Répartition documentaire

La Méthodologie officielle gouverne les calculs et seuils méthodologiques. La Politique d’attribution du label gouverne l’éligibilité au label. Les conditions d’utilisation gouvernent les droits d’usage. La procédure spécialisée du badge gouverne sa suspension et son retrait. La Politique anti-fraude et anti-manipulation qualifie les atteintes à l’intégrité. Les documents contractuels gouvernent les conséquences contractuelles.

Article 24 — 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.