



# PROCÉDURE OFFICIELLE DE NON-ATTRIBUTION, SUSPENSION ET RETRAIT DES DISPOSITIFS **CERTIF Index**

---

*Document institutionnel du corpus normatif CERTIF Index*

*Version 1.0 — Entrée en vigueur : 1er janvier 2025*

## PRÉAMBULE

La présente procédure définit de manière exhaustive les règles applicables à la non-attribution du label CERTIF Index, à la suspension et au retrait du label CERTIF Index, à l'encadrement, la suspension et le retrait des supports visuels associés, et à la suspension, le gel, la limitation ou la désactivation du badge dynamique CERTIF Index.

Elle garantit la cohérence interne du standard, la loyauté de l'information délivrée au public, la protection de la valeur du label CERTIF Index, la distinction entre reconnaissance annuelle, niveau actuel et droit d'usage visuel, et la sécurité juridique et opérationnelle du dispositif.

**Le système CERTIF Index repose sur un principe fondamental : la reconnaissance annuelle (label), l'indicateur évolutif (badge dynamique) et les supports visuels constituent des dispositifs distincts, soumis à des régimes juridiques différenciés.**

## TITRE I — DISTINCTION DES DISPOSITIFS ET RÉGIMES APPLICABLES

### Article 1 — Identification des dispositifs

Le standard CERTIF Index distingue trois dispositifs :

- Le label CERTIF Index — reconnaissance annuelle fondée sur des résultats observés sur une période passée. Score entre 8,0 et 8,9 sur 10 pour le label ; score égal ou supérieur à 9,0 sur 10 pour le label avec Mention Excellence.
- Les supports visuels du label — éléments matériels ou digitaux permettant la communication de cette reconnaissance.
- Le badge dynamique CERTIF Index — indicateur évolutif reflétant le niveau actuel du professionnel, actif dès l'atteinte de quinze (15) évaluations validées.

### Article 2 — Principe de séparation des régimes

Ces dispositifs sont juridiquement et fonctionnellement distincts.

Ils peuvent faire l'objet de décisions différentes, indépendantes les unes des autres.

Une mesure affectant l'un des dispositifs n'entraîne pas automatiquement une mesure affectant les autres.

### Article 3 — Logique temporelle des dispositifs

Le label repose sur une période passée et stabilisée.

Le badge dynamique repose sur des données en cours d'évolution.

Les supports visuels relèvent d'un droit d'usage conditionné à l'obtention du label.

Cette distinction fonde la différence de traitement en matière de suspension et de retrait.

## TITRE II — PRINCIPES DIRECTEURS

### Article 4 — Principe de non-automaticité

Aucune mesure de suspension ou de retrait ne peut résulter d'un automatisme pur sans qualification de la situation.

Toute décision doit être fondée sur des éléments identifiables, une analyse et une qualification au regard du standard.

## **Article 5 — Principe de proportionnalité**

Toute mesure doit être proportionnée à la gravité des faits, à leur impact sur la fiabilité du système, au risque pour l'information du public et à la nature du dispositif concerné.

## **Article 6 — Principe de traçabilité**

Toute décision significative fait l'objet d'une traçabilité interne incluant les éléments ayant motivé la décision, la qualification retenue, la nature de la mesure, sa date et ses effets.

## **Article 7 — Principe de loyauté informationnelle**

Le standard CERTIF Index vise à garantir que les informations accessibles au public ne soient pas trompeuses, soient cohérentes avec la réalité observée et soient vérifiables via la page publique et le QR code.

## **Article 7bis — Doctrine de non-punitivité**

Le standard CERTIF Index repose sur une logique d'observation et non de sanction qualitative.

Un score faible, un indicateur en baisse ou un niveau observé insuffisant ne constituent pas, à eux seuls, une faute ou un comportement sanctionnable.

La non-attribution du label résulte de l'application de la méthodologie et non d'une décision disciplinaire.

# **TITRE III — DISTINCTION FONDAMENTALE : LABEL ET BADGE DYNAMIQUE**

## **Article 8 — Régime applicable au label CERTIF Index**

Le label CERTIF Index, en tant que reconnaissance annuelle fondée sur des données passées, ne peut faire l'objet ni d'une suspension conservatoire ni d'un gel temporaire à titre préventif.

Toute décision affectant le label suppose des faits établis.

## **Article 9 — Cas d'intervention sur le label**

Le label ne peut être affecté qu'en cas de fraude avérée, manipulation avérée du système d'évaluation, anomalie statistique grave démontrée, violation caractérisée du corpus CERTIF Index ou usage trompeur du label.

## **Article 10 — Régime applicable au badge dynamique**

Le badge dynamique peut faire l'objet de mesures conservatoires.

Il peut être suspendu, gelé, masqué ou limité dans son affichage en cas d'anomalie potentielle, d'incohérence statistique en cours d'analyse, de suspicion de manipulation, d'enquête anti-fraude en cours ou de résiliation anticipée.

## **Article 10bis — Gradation des situations**

Les décisions sont qualifiées selon les niveaux suivants :

- Anomalie légère (incohérence isolée, faible impact) — correction et surveillance interne renforcée. Le badge reste actif.

- Anomalie sérieuse (impact statistique significatif) — suspension conservatoire du badge et vérification. L'adhérent est notifié.
- Suspicion de manipulation — suspension conservatoire immédiate du badge et enquête anti-fraude.
- Fraude avérée ou manquement grave — retrait du label et des supports, mesures contractuelles pouvant inclure la résiliation.

La qualification détermine la mesure applicable, dans le respect du principe de proportionnalité. Cette gradation est alignée avec la distinction anomalie légère / anomalie sévère définie dans le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index.

### **Article 11 — Principe d'indépendance des effets**

La suspension du badge dynamique n'entraîne pas automatiquement une mesure sur le label.

Le retrait du label n'entraîne pas nécessairement la suppression du badge dynamique.

Chaque dispositif est traité selon son propre régime.

## **TITRE IV — NON-ATTRIBUTION DU LABEL CERTIF INDEX**

### **Article 12 — Définition de la non-attribution**

La non-attribution du label CERTIF Index désigne la situation dans laquelle un professionnel ne réunit pas les conditions nécessaires à l'obtention du label pour une période donnée.

Elle ne constitue ni une sanction, ni une anomalie, mais une conséquence méthodologique du niveau observé.

### **Article 13 — Conditions de non-attribution**

Le label CERTIF Index n'est pas attribué lorsque les seuils de score qualité ne sont pas atteints (score annuel inférieur à 8,0 sur 10), lorsque le volume minimal d'évaluations validées n'est pas atteint, lorsque la stabilité des résultats n'est pas suffisante ou lorsqu'une anomalie méthodologique affecte la lecture des résultats.

### **Article 14 — Effets de la non-attribution**

En cas de non-attribution :

- aucun droit d'usage du label n'est accordé ;
- aucun support visuel de label ne peut être utilisé ;
- le badge dynamique peut rester actif ;
- les évaluations peuvent continuer à être collectées.

La non-attribution n'affecte pas l'adhésion au standard.

## **TITRE V — SUSPENSION CONSERVATOIRE DU BADGE DYNAMIQUE**

### **Article 15 — Principe de suspension conservatoire**

Le badge dynamique peut faire l'objet d'une suspension conservatoire lorsque la fiabilité des données est susceptible d'être temporairement compromise.

Cette mesure vise à protéger la fiabilité du signal public dans l'attente d'une analyse.

### **Article 16 — Cas de suspension conservatoire**

La suspension peut intervenir notamment en cas d'anomalie statistique en cours d'analyse, d'incohérence détectée dans les données, de suspicion de manipulation, de comportement atypique dans la collecte ou d'enquête anti-fraude en cours.

### **Article 16bis — Suspension conservatoire immédiate**

En cas de risque manifeste pour la fiabilité du système ou pour l'information du public, le badge dynamique peut être suspendu immédiatement, sans délai préalable, notamment en cas de suspicion sérieuse de fraude, d'usage manifestement trompeur des indicateurs, de falsification ou altération des supports visuels ou de comportement rendant nécessaire une interruption immédiate de l'affichage.

Cette mesure est temporaire et doit être suivie d'une analyse dans un délai raisonnable.

### **Article 17 — Effets de la suspension du badge**

La suspension peut entraîner la désactivation temporaire du badge, la désactivation temporaire de la page publique ou la limitation de l'affichage public.

L'adhérent est notifié par e-mail et via son dashboard.

### **Article 18 — Durée de la suspension**

La suspension dure le temps strictement nécessaire à l'analyse de la situation.

Les délais d'instruction sont les suivants :

- ouverture d'analyse sans délai ;
- première qualification dans les dix (10) jours ouvrables ;
- décision dans les trente (30) jours ouvrables.

Ces délais peuvent être prolongés en cas d'enquête approfondie.

## **TITRE VI — SUSPENSION ET RETRAIT DES SUPPORTS VISUELS**

### **Article 19 — Identification des supports visuels**

Les supports visuels CERTIF Index comprennent l'ensemble des éléments matériels ou digitaux liés au label ou au badge, notamment la plaque membre CERTIF Index, les adhésifs vitrine et véhicule, les broderies et éléments sur tenues de travail, le badge dynamique intégré sur site internet, le sticker officiel pour les réseaux sociaux et toute représentation graphique autorisée du signal CERTIF Index.

### **Article 20 — Régime des supports visuels du label**

Les supports visuels du label constituent un droit d'usage conditionné à l'attribution et au maintien du label CERTIF Index. Ils ne peuvent pas être utilisés en l'absence de label valide.

Tout usage après suspension ou retrait du label constitue un usage non autorisé du signal CERTIF Index.

## **Article 21 — Régime des supports visuels du badge dynamique**

Les supports visuels associés au badge dynamique — notamment le sticker officiel pour les réseaux sociaux — suivent le régime du badge dynamique. Leur suspension ou retrait intervient dans les mêmes conditions que celles applicables au badge.

## **Article 22 — Cas de suspension des supports visuels**

La suspension des supports visuels peut intervenir en cas de suspension du badge ou du label, d'usage non conforme ou trompeur, d'enquête anti-fraude en cours ou de fin d'adhésion au standard.

## **Article 23 — Cas de retrait des supports visuels**

Le retrait définitif des supports visuels intervient en cas de retrait du label, de résiliation de l'adhésion ou de manquement grave.

## **Article 24 — Obligations du professionnel**

Le professionnel doit retirer immédiatement les supports digitaux (délai maximum de 48 heures), retirer ou masquer les supports physiques dans un délai maximal de sept (7) jours et cesser immédiatement toute diffusion de documents imprimés comportant le signal CERTIF Index. CERTIF Index peut exiger une preuve de retrait, notamment des photographies datées.

## **Article 25 — Usage abusif des supports**

Tout usage des supports après suspension ou retrait constitue un manquement grave susceptible d'entraîner des mesures complémentaires.

# **TITRE VII — RETRAIT DU LABEL CERTIF INDEX**

## **Article 26 — Principe du retrait**

Le retrait du label intervient uniquement en présence de faits établis.

Il constitue une décision méthodologique constatant que les conditions d'attribution du label ne sont plus réunies ou ont été obtenues de manière frauduleuse.

## **Article 27 — Cas de retrait**

Le retrait peut intervenir en cas de fraude avérée, de manipulation du système, de création d'évaluations artificielles, de violation grave du standard ou d'usage trompeur du label.

## **Article 28 — Effets du retrait**

Le retrait entraîne la perte du droit d'usage du label, l'obligation de retrait de tous les supports visuels du label et l'interdiction de communication sur le label CERTIF Index.

Le badge dynamique peut rester actif selon les circonstances, conformément au principe d'indépendance des dispositifs.

## **Article 29 — Absence de suspension préalable obligatoire**

Le retrait peut intervenir sans phase préalable de suspension en cas de gravité suffisante des faits établis.

## **TITRE VIII — PROCÉDURE ET GARANTIES**

### **Article 30 — Notification**

Toute mesure fait l'objet d'une notification au professionnel concerné, par email et via son dashboard, dans les meilleurs délais.

La notification peut inclure la nature de la décision, les éléments généraux ayant motivé la décision et les conséquences sur les droits d'usage. CERTIF Index n'est pas tenu de communiquer les paramètres techniques sensibles du dispositif anti-fraude.

### **Article 31 — Droit de réponse**

Lorsque la nature de la situation le permet et sans compromettre l'efficacité du dispositif, le professionnel peut fournir des éléments explicatifs utiles à l'analyse.

Cette faculté ne suspend pas les mesures conservatoires nécessaires à la protection du standard.

### **Article 32 — Absence de droit acquis**

Le label ne constitue pas un droit acquis définitif.

La non-attribution, la suspension ou le retrait du label, du badge ou des supports n'ouvre droit à aucun remboursement, sauf disposition contractuelle contraire ou obligation légale.

## **TITRE IX — ARTICULATION AVEC L'ADHÉSION**

### **Article 33 — Suspension et contrat**

La suspension ou le retrait du label n'entraîne pas automatiquement la résiliation du contrat d'adhésion.

### **Article 34 — Résiliation pour faute grave**

CERTIF Index peut résilier le contrat d'adhésion en cas de manquement grave, conformément aux Conditions Générales d'Adhésion CERTIF Index.

## **TITRE X — CONTRÔLE, AUDIT ET PRÉVENTION DES ABUS**

### **Article 35 — Pouvoir de contrôle**

Le standard CERTIF Index se réserve le droit de procéder à tout contrôle nécessaire afin de vérifier la conformité des évaluations, la cohérence des indicateurs, le respect des règles de collecte et l'usage conforme du label et des supports visuels.

Ces contrôles peuvent être automatisés, déclenchés sur signalement, aléatoires ou ciblés.

### **Article 36 — Obligation de coopération**

Le professionnel s'engage à coopérer dans le cadre des contrôles, notamment par la fourniture

d'informations, la transmission de justificatifs et la clarification de situations. Le refus de coopération peut constituer un manquement grave.

### **Article 37 — Interdiction de contournement**

Il est strictement interdit de contourner les règles du standard CERTIF Index, notamment par la manipulation directe ou indirecte des évaluations, la sélection biaisée des clients sollicités, la création d'évaluations artificielles, l'utilisation de dispositifs visant à altérer le score ou toute tentative d'influence du système.

Ces comportements peuvent entraîner des mesures immédiates.

## **TITRE XI — VÉRIFIABILITÉ ET INFORMATION DU PUBLIC**

### **Article 38 — Principe de vérifiabilité**

Le système CERTIF Index repose sur un principe de vérifiabilité permanente.

Toute information affichée doit pouvoir être contrôlée par un utilisateur via la page publique du professionnel et le QR code officiel CERTIF Index.

### **Article 39 — Limitation d'interprétation**

Les données publiées doivent être interprétées comme une photographie méthodologique du niveau du professionnel à un instant donné.

Elles ne constituent ni une garantie de performance future, ni une certification réglementaire, ni une assurance de qualité absolue.

## **TITRE XII — ARTICULATION AVEC LE CORPUS CERTIF INDEX**

### **Article 40 — Hiérarchie documentaire**

La présente procédure doit être interprétée conjointement avec l'ensemble du corpus CERTIF Index.

En cas de divergence, l'interprétation retenue est celle garantissant la cohérence du système, la fiabilité des données et la protection du public.

### **Article 41 — Droit applicable**

La présente procédure est soumise au droit français. Elle s'applique dans le cadre de relations entre professionnels (B2B).

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.

### **Article 42 — Entrée en vigueur**

La présente procédure entre en vigueur à la date portée en page de couverture et s'applique à l'ensemble des adhérents du standard CERTIF Index à compter de cette date.