



PROCÉDURE OFFICIELLE DE SUSPENSION ET DE RETRAIT DU BADGE DYNAMIQUE

CERTIF Index

Règles opérationnelles applicables au droit d'usage du badge dynamique

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

Préambule

Le badge dynamique CERTIF Index est un support numérique évolutif qui restitue les indicateurs publics applicables au professionnel selon la Méthodologie officielle. Il ne constitue ni une certification réglementaire, ni une homologation publique, ni une garantie de qualité future.

La présente procédure détermine uniquement les conditions et effets d'une suspension ou d'un retrait du droit d'usage du badge. Les règles de calcul, d'activation et de maintien relèvent de la Méthodologie officielle ; les faits de fraude ou de manipulation sont qualifiés selon la Politique anti-fraude et anti-manipulation.

ARTICLE 1 — Principes directeurs

Toute mesure relative au badge doit être fondée sur une règle identifiable du corpus, proportionnée à la situation, tracée et indépendante de toute considération commerciale. Un score faible ou en baisse ne constitue pas, à lui seul, un motif de suspension ou de retrait.

La relation commerciale, la notoriété, la taille ou la valeur économique du professionnel ne peuvent influencer une décision.

ARTICLE 2 — Distinction entre inactivité méthodologique, suspension et retrait

L'inactivité résultant du non-respect d'une condition objective d'activation ou de maintien du badge n'est pas une sanction. Elle résulte automatiquement de l'application de la Méthodologie officielle.

La suspension est une mesure temporaire et conservatoire appliquée lorsqu'un risque suffisamment sérieux justifie d'interrompre provisoirement l'affichage ou l'usage du badge pendant une vérification.

Le retrait est la cessation du droit d'usage du badge lorsque les conditions permettant son usage ne sont plus réunies de manière durable, lorsqu'un manquement établi le justifie selon les documents compétents, ou lorsque l'adhésion prend fin.

Lorsqu'un badge déjà implanté sur une ou plusieurs URL déclarées devient inactif pour un motif méthodologique, cette inactivité n'entraîne pas le retrait du composant. Celui-ci demeure implanté et présente l'état ou le message officiel correspondant, sous le pilotage technique de CERTIF Index, conformément aux Conditions d'utilisation du badge dynamique.

ARTICLE 3 — Inactivité liée aux conditions méthodologiques

Le badge est activé et maintenu selon les seuils et règles de la Méthodologie officielle. En particulier, son maintien suppose le volume minimal d'évaluations validées prévu par cette méthodologie.

Lorsque la condition de maintien n'est plus satisfaite, le badge devient inactif selon les règles du produit. Il est réactivé lorsque les conditions méthodologiques sont de nouveau réunies, sans qu'une décision disciplinaire soit nécessaire.

ARTICLE 4 — Motifs de suspension conservatoire

Une suspension peut intervenir notamment en cas de :

- suspicion sérieuse de fraude ou de manipulation nécessitant une instruction ;
- anomalie technique majeure susceptible d'affecter la fiabilité des indicateurs affichés ;
- usage manifestement trompeur, falsifié ou détourné du badge nécessitant une interruption immédiate ;
- situation dans laquelle le maintien temporaire de l'affichage créerait un risque sérieux de diffusion d'une information inexacte ou trompeuse.

Un simple signal d'anomalie ou une contestation d'évaluation n'entraîne pas automatiquement la suspension. La mesure doit être justifiée par le niveau de risque constaté.

ARTICLE 5 — Effets de la suspension

Pendant une suspension, un badge déjà valablement implanté n'a pas vocation à être retiré ou masqué par le professionnel.

Sur les supports contrôlés par CERTIF Index ainsi que sur les URL externes déclarées où le composant a été implanté, CERTIF Index pilote son état d'affichage. Le badge présente alors le message ou l'état visuel officiel correspondant à la suspension, sans afficher le professionnel comme titulaire d'un badge actif.

Le professionnel ne peut ni masquer, ni retirer temporairement, ni neutraliser, ni réactiver de sa propre initiative le composant afin de modifier la perception publique de son état.

La suspension n'emporte pas, par elle-même, résiliation de l'adhésion, retrait d'un label annuel déjà attribué ou modification discrétionnaire des indicateurs.

ARTICLE 6 — Instruction et traçabilité

La situation fait l'objet d'une analyse proportionnée pouvant combiner données techniques, traces de dépôt, signaux d'anomalie, éléments communiqués par le professionnel et revue humaine lorsque nécessaire.

Les étapes significatives, éléments examinés, décisions et notifications sont horodatés et conservés conformément à la Politique de confidentialité et aux règles internes de sécurité.

CERTIF Index peut préserver la confidentialité des paramètres anti-fraude dont la divulgation faciliterait leur contournement.

ARTICLE 7 — Notification et observations

Toute suspension ou tout retrait décidé par CERTIF Index est notifié au professionnel par les canaux prévus par le dispositif. La notification indique la nature de la mesure, son effet et le motif général permettant de la comprendre, sous réserve de la protection des données de tiers et des paramètres de sécurité.

Lorsque la situation le permet, le professionnel peut transmettre des éléments utiles à l'examen. Une mesure conservatoire nécessaire peut produire effet sans attendre ces observations.

ARTICLE 8 — Fin de la suspension

La suspension prend fin dès que sa justification disparaît. Selon l'issue du contrôle, le badge est réactivé, demeure inactif pour un motif méthodologique, ou fait l'objet d'un retrait lorsque les conditions prévues par les documents compétents sont réunies.

ARTICLE 9 — Retrait pour manquement établi

Un retrait peut notamment résulter d'une fraude ou manipulation établie, d'un usage grave ou répété du badge contraire à ses conditions d'utilisation, ou d'un autre manquement auquel le corpus compétent attache expressément cette conséquence.

Le retrait ne peut servir à sanctionner la seule expression d'un faible niveau de satisfaction client.

ARTICLE 10 — Fin de l'adhésion

À la date effective de fin d'adhésion, le badge est désactivé et le droit d'usage prend fin. Le professionnel dispose du délai contractuellement prévu, au maximum sept (7) jours calendaires, pour retirer toute intégration ou représentation du badge encore présente sur les emplacements numériques autorisés.

Le badge ne peut être reproduit par impression, capture ou autre représentation statique en dehors des usages expressément autorisés par les Conditions d'utilisation du badge.

ARTICLE 11 — Audit et preuve

Les éléments de traçabilité peuvent être examinés par CERTIF Index ou par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index. 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 12 — Articulation documentaire et droit applicable

La Méthodologie officielle est compétente pour les conditions d'activation et de maintien du badge. Les Conditions d'utilisation du badge régissent ses usages. La Politique anti-fraude et anti-manipulation qualifie les atteintes à l'intégrité. Les documents contractuels déterminent les conséquences contractuelles.

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.