



RÉFÉRENTIEL NORMATIF

CERTIF Index

Cadre fondamental du dispositif privé indépendant
d'évaluations clients vérifiées

Statut	Document normatif de référence
Version	Version1.0 — mai 2026
Portée	Principes, gouvernance, droits et obligations fondamentaux

Document officiel du corpus CERTIF Index

PRÉAMBULE

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Les évaluations sont recueillies dans un cadre commun, prédéfini et structuré et soumises aux mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité définis par la Méthodologie officielle, afin de produire des indicateurs lisibles et comparables dans les limites qu'elle fixe.

Le dispositif repose sur une distinction fondamentale : la satisfaction exprimée demeure subjective et appartient à l'évaluateur ; CERTIF Index n'a ni pour objet ni pour effet de vérifier cette satisfaction elle-même. Il encadre en revanche les conditions dans lesquelles l'évaluation est recueillie, contrôlée, déclarée recevable, prise en compte et restituée.

CERTIF Index ne constitue ni une certification réglementaire, ni un agrément public, ni une norme publique ou homologuée. Ses indicateurs, widgets, labels et autres signes de reconnaissance doivent être compris exclusivement au regard des règles propres au dispositif et ne peuvent être présentés comme la preuve d'une qualité objective, absolue ou garantie.

Le présent Référentiel fixe le cadre normatif fondamental et durable du dispositif. Il détermine sa nature, ses principes impératifs, ses définitions essentielles, les droits et obligations fondamentaux de ses acteurs, ses règles d'intégrité et de gouvernance, son architecture documentaire ainsi que les limites de sa portée. Les modalités méthodologiques, contractuelles, techniques et procédurales relèvent des documents compétents du corpus CERTIF Index.

PARTIE I — STATUT, OBJET ET PORTÉE DU DISPOSITIF

Article 1 — Nature de CERTIF Index

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées, relatives à une expérience de consommation ou à une relation commerciale effectivement vécue. Les évaluations sont recueillies dans un cadre structuré selon les règles définies par les documents compétents du corpus.

Il est exploité par CERTIF Index dans le cadre de son activité de services aux entreprises. Son fonctionnement est régi par le droit applicable ainsi que, dans leurs champs respectifs, par les documents composant son corpus documentaire.

Article 2 — Objet du dispositif

Le dispositif a pour objet de recueillir, encadrer, contrôler et restituer des évaluations clients selon un cadre méthodologique commun, afin de fournir une lecture structurée du niveau de satisfaction client observé.

Il vise également à permettre aux professionnels de rendre visibles des résultats issus de ce cadre, sans leur conférer le pouvoir de sélectionner, modifier ou orienter l'appréciation exprimée par les évaluateurs.

Article 3 — Champ matériel

Le dispositif s'applique aux secteurs, activités, professionnels, établissements et expériences admis dans son périmètre selon la Méthodologie officielle et les règles d'éligibilité applicables.

L'intégration d'un secteur ou d'une activité au dispositif ne vaut ni reconnaissance réglementaire de cette activité, ni validation de sa conformité professionnelle.

Article 4 — Limites de portée

CERTIF Index mesure et restitue un niveau de satisfaction client dans le cadre défini par sa Méthodologie. Il ne réalise pas un audit général de l'entreprise évaluée, ne contrôle pas l'ensemble de ses obligations légales ou professionnelles et ne garantit ni la qualité future de ses prestations ou produits, ni la satisfaction future de ses clients.

Les résultats ne doivent pas être interprétés au-delà de leur objet, de leur période de référence, de leur périmètre et de leurs conditions de production.

PARTIE II — FONCTION DU RÉFÉRENTIEL NORMATIF

Article 5 — Fonction

Le présent Référentiel fixe les principes fondamentaux, l'architecture générale et les règles de gouvernance qui structurent CERTIF Index.

Il constitue le document maître pour les matières de nature normative relevant de son objet. Il n'a pas vocation à reproduire les règles détaillées qui relèvent de la Méthodologie officielle, des contrats, conditions générales, politiques, règlements, chartes ou procédures spécialisées.

Article 6 — Principe de compétence documentaire

Chaque règle du corpus CERTIF Index doit être rattachée au document compétent au regard de son objet. Une règle méthodologique relève de la Méthodologie officielle ; une règle contractuelle des documents contractuels ; une règle opérationnelle ou procédurale de la politique, du règlement ou de la procédure spécialisée compétente.

Les rappels figurant dans un autre document n'ont pas pour effet de déplacer la compétence du document maître.

Article 7 — Absence de dérogation implicite

Aucune disposition du présent Référentiel ne peut être interprétée comme autorisant une dérogation aux règles méthodologiques relevant de la Méthodologie officielle, ni comme modifiant les droits et obligations contractuels relevant des documents contractuels applicables.

Inversement, aucun document spécialisé ne peut, dans son propre champ, neutraliser un principe fondamental du présent Référentiel sans révision expresse et cohérente du corpus.

PARTIE III — DÉFINITIONS NORMATIVES ESSENTIELLES

Évaluation client : expression structurée de l'appréciation d'un client ou consommateur concernant une expérience relevant du dispositif, recueillie selon le référentiel d'évaluation applicable.

Évaluateur : personne physique qui soumet une évaluation et dont la participation est soumise aux règles de recevabilité, d'identification et d'intégrité applicables.

Professionnel adhérent : professionnel admis au dispositif et lié à CERTIF Index par les documents contractuels applicables.

Établissement : unité professionnelle susceptible, lorsqu'elle relève de l'architecture applicable, de disposer de ses propres évaluations et résultats.

Référentiel d'évaluation : architecture des critères et modalités de réponse définie par la Méthodologie officielle pour structurer l'évaluation.

Évaluation validée : évaluation ayant satisfait aux conditions de prise en compte applicables au moment de sa validation, sous réserve des contrôles ultérieurs autorisés.

Indice qualité : indicateur synthétique exprimé sur 10, calculé à partir des réponses apportées aux critères de qualité évalués selon les modalités définies par la Méthodologie officielle.

Taux de recommandation : indicateur distinct, exprimé en pourcentage, correspondant à la proportion de réponse positives à la question de recommandation selon les modalités définies par la Méthodologie officielle.

Widget CERTIF Index : support numérique de visibilité destiné à restituer les résultats cumulés du professionnel ou, lorsqu'il s'agit d'un Groupe, les résultats consolidés, selon les conditions de mise à disposition, d'actualisation et d'usage définies par la Méthodologie officielle et les documents spécialisés compétents.

Label annuel : reconnaissance attribuée au titre d'une période déterminée lorsque les conditions méthodologiques et d'intégrité applicables sont satisfaites.

Corpus documentaire : ensemble organisé des documents officiels CERTIF Index, chacun exerçant une fonction déterminée dans son champ de compétence.

PARTIE IV — PRINCIPES FONDAMENTAUX

Article 8 — Indépendance

CERTIF Index organise le dispositif de manière à préserver l'indépendance de l'évaluation et de sa restitution. L'adhésion d'un professionnel, sa contribution financière ou sa relation commerciale avec CERTIF Index ne lui confère aucun droit d'influence sur le contenu des appréciations recevables ni sur le calcul des résultats. L'adhésion rémunère l'accès au dispositif et aux services qui lui sont associés ; elle ne constitue en aucun cas l'achat d'un résultat, d'un widget ou d'un label.

Article 9 — Uniformité du cadre

Les règles communes du dispositif s'appliquent de manière cohérente aux professionnels placés dans une situation comparable. Les adaptations sectorielles ne sont admises que lorsqu'elles sont prévues par l'architecture méthodologique et ne peuvent être librement créées par un professionnel adhérent.

Article 10 — Neutralité de traitement

Les évaluations sont soumises aux mêmes principes de recevabilité, de contrôle et de prise en compte indépendamment du caractère favorable ou défavorable de l'appréciation exprimée.

Aucune évaluation ne peut être écartée, maintenue, favorisée ou défavorisée au seul motif de son effet positif ou négatif sur les résultats d'un professionnel.

Article 11 — Transparence et intelligibilité

CERTIF Index rend accessibles les informations nécessaires à la compréhension de la nature du dispositif, des principaux contrôles appliqués, de la signification des indicateurs et des limites de leur interprétation.

Cette exigence de transparence n'impose pas la divulgation d'informations dont la publication faciliterait le contournement des mécanismes de sécurité, de détection ou de lutte contre la fraude.

Article 12 — Traçabilité

Les opérations déterminantes pour la prise en compte, l'invalidation, la suspension, l'attribution ou le retrait d'un résultat ou d'un dispositif de visibilité doivent pouvoir être retracées dans des conditions adaptées à leur nature et aux obligations applicables.

Article 13 — Proportionnalité

Les contrôles, restrictions et mesures d'intégrité sont mis en œuvre de manière proportionnée à leur finalité, au risque identifié et aux droits des personnes concernées.

Article 14 — Valeurs

Le dispositif est structuré autour des valeurs suivantes : le respect, l'intégrité, la transparence, l'exigence, l'éthique et la reconnaissance.

PARTIE V — ARCHITECTURE NORMATIVE DE L'ÉVALUATION

Article 15 — Cadre prédéfini

L'évaluation repose sur un cadre fermé et prédéfini par CERTIF Index. Le professionnel ne peut modifier les critères, les modalités de réponse, leur portée méthodologique ni les règles de calcul applicables.

Les caractéristiques précises du référentiel d'évaluation relèvent exclusivement de la Méthodologie officielle.

Article 16 — Expression subjective et cadre contrôlé

L'appréciation exprimée appartient à l'évaluateur. CERTIF Index n'en certifie pas la vérité subjective et n'en réécrit pas le contenu.

Le dispositif contrôle, dans les limites de ses moyens et de ses règles, les éléments susceptibles d'être objectivement contrôlés au titre de la recevabilité et de l'intégrité de la contribution.

Article 17 — Contextualisation de l'expérience

Lorsqu'une nature d'expérience est utilisée pour contextualiser une évaluation, elle est choisie parmi les catégories admises par le dispositif. Cette contextualisation ne peut, par elle-même, modifier les critères, leur poids ou les règles de calcul.

Les modalités sectorielles et les éventuelles restitutions par nature d'expérience relèvent de la Méthodologie officielle.

Article 18 — Unicité et pluralité légitime des expériences

Le dispositif doit prévenir la répétition artificielle d'évaluations portant sur une même expérience tout en permettant la prise en compte d'expériences distinctes réellement vécues.

Les règles précises d'unicité et de rattachement relèvent de la Méthodologie officielle et des mécanismes d'intégrité applicables.

PARTIE VI — ÉVALUATEURS : DROITS ET OBLIGATIONS FONDAMENTAUX

Article 19 — Liberté de l'appréciation

L'évaluateur demeure libre de son appréciation dans les limites du cadre de réponse proposé. Aucune contrepartie, pression ou instruction ne doit avoir pour objet de déterminer le sens de son évaluation.

Article 20 — Légitimité de la contribution

L'évaluateur ne peut contribuer que pour une expérience qu'il est légitime à évaluer au regard des règles du dispositif. Il doit fournir des informations sincères lorsqu'elles sont nécessaires à la recevabilité, à l'identification ou au contrôle de sa contribution.

Article 21 — Identification et compte évaluateur

La participation au dispositif peut être subordonnée, dans les conditions prévues par les règles applicables, à des mécanismes d'identification, de vérification et, lorsqu'il est requis, à l'usage d'un compte évaluateur.

Les conditions de création, de vérification, d'utilisation et de rattachement des contributions au compte évaluateur relèvent de la Méthodologie officielle et du Règlement du compte évaluateur dans leurs champs respectifs.

Article 22 — Anonymat externe

L'identité de l'évaluateur n'est pas rendue publique et n'est pas communiquée au professionnel évalué du seul fait de l'évaluation, sous réserve des obligations légales, des droits des autorités compétentes et des hypothèses expressément prévues par le droit applicable.

L'anonymat à l'égard du professionnel et du public ne signifie pas absence d'identification ou de contrôle par CERTIF Index.

Article 23 — Information en cas de non-prise en compte

Lorsqu'une évaluation ne peut être prise en compte, son auteur est informé de cette décision et de son motif dans les conditions prévues par le droit et les règles applicables, sous réserve des informations dont la divulgation doit légitimement demeurer limitée.

PARTIE VII — PROFESSIONNELS ADHÉRENTS : DROITS ET OBLIGATIONS FONDAMENTAUX

Article 24 — Égalité de traitement méthodologique

Le professionnel adhérent bénéficie de l'application des règles méthodologiques correspondant à sa situation, sans traitement discrétionnaire lié à son niveau de résultats, à son ancienneté ou à sa relation commerciale avec CERTIF Index.

Article 25 — Absence de maîtrise des évaluations

Le professionnel ne peut sélectionner les évaluations à prendre en compte, exiger la suppression d'une évaluation recevable en raison de son contenu défavorable, modifier une réponse ou conditionner l'accès au dispositif à une appréciation positive.

Article 26 — Droit de signalement

Le professionnel peut signaler, par le canal prévu à cet effet, un doute motivé concernant l'authenticité, la recevabilité ou l'intégrité d'une évaluation. L'exercice de ce droit ne produit pas automatiquement l'invalidation de l'évaluation contestée.

Le traitement du signalement relève de la politique et de la procédure compétentes.

Article 27 — Usage loyal des résultats

Le professionnel ne peut présenter les résultats, widgets, labels, plaques ou autres signes CERTIF Index d'une manière susceptible d'en altérer le sens, le périmètre, la période de référence, le statut ou les limites.

Les droits d'usage et conditions de reproduction relèvent des documents spécialisés applicables.

Article 28 — Coopération aux contrôles

Le professionnel doit coopérer de bonne foi aux contrôles relevant du dispositif et s'abstenir de toute action destinée à empêcher, fausser ou contourner leur mise en œuvre.

PARTIE VIII — INTÉGRITÉ, FRAUDE ET MANIPULATION

Article 29 — Principe d'intégrité

Tout procédé ayant pour objet ou pour effet de fausser artificiellement la collecte, la composition, la prise en compte ou la restitution des évaluations est contraire aux principes du dispositif.

Article 30 — Pratiques prohibées

Sont notamment contraires au dispositif les contributions fictives ou artificiellement dupliquées, les manipulations de l'identité ou de la provenance d'une contribution, les pressions ou contreparties destinées à orienter une évaluation, la sélection organisée des contributions lorsqu'elle vise à fausser les résultats, ainsi que le contournement des mécanismes de contrôle.

Cette énumération n'est pas limitative ; la qualification et le traitement des comportements relèvent de la politique anti-fraude et anti-manipulation.

Article 31 — Contrôles préalables et ultérieurs

Le dispositif peut mettre en œuvre des contrôles avant la prise en compte d'une évaluation ainsi que des contrôles ultérieurs lorsqu'un risque ou une anomalie est détecté.

Une validation initiale ne fait pas obstacle à un réexamen ultérieur lorsque des éléments nouveaux justifient un contrôle.

Article 32 — Examen humain et décision

Les décisions individuelles susceptibles de produire des conséquences significatives au sein du dispositif font l'objet d'un examen approprié et, lorsque la nature de la décision l'exige, d'une intervention ou d'un réexamen humain conformément aux règles applicables.

Toute mesure affectant durablement des évaluations ou des droits d'usage doit reposer sur des éléments traçables et être prise dans le respect des règles de compétence et de proportionnalité.

Article 33 — Effets d'une anomalie établie

Lorsqu'une anomalie est établie, CERTIF Index peut prendre les mesures nécessaires et proportionnées au rétablissement de l'intégrité du dispositif, conformément aux documents compétents.

Ces mesures n'ont pas pour objet d'altérer artificiellement les indicateurs affichés, mais de rétablir leur conformité aux règles du dispositif.

PARTIE IX — INDICATEURS ET RESTITUTION PUBLIQUE

Article 34 — Nature des indicateurs

Les indicateurs CERTIF Index sont des résultats méthodologiques issus des évaluations prises en compte selon les règles applicables. Ils doivent être désignés et interprétés conformément à leur définition officielle.

L'Indice qualité et le Taux de recommandation sont des indicateurs distincts et ne peuvent être assimilés l'un à l'autre.

Article 35 — Fidélité de la restitution

La restitution publique doit correspondre aux résultats effectivement applicables au professionnel ou à l'établissement concerné, sans sélection discrétionnaire ni présentation de nature à induire en erreur. Elle comporte, selon les règles méthodologiques applicables, les éléments contextuels nécessaires à la compréhension du résultat affiché, notamment lorsque le volume d'évaluations en conditionne la lecture.

Article 36 — Temporalité

Les résultats publics sont actualisés en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie. La Méthodologie officielle organise leur restitution selon des temporalités distinctes, notamment le cumul depuis le début de l'adhésion continue et, lorsqu'il est prévu, une lecture des quatre-vingt-dix (90) derniers jours.

Le cumul se poursuit sans remise à zéro tant que l'adhésion est renouvelée sans interruption. Les restitutions historiques, annuelles ou récentes demeurent distinctes et ne doivent pas être présentées comme équivalentes.

PARTIE X — WIDGET, LABEL ET SIGNES DE RECONNAISSANCE

Article 37 — Nature du Widget CERTIF Index

Le Widget CERTIF Index est un support numérique de visibilité qui restitue les résultats cumulés applicables au professionnel ou, pour un Groupe, les résultats consolidés. Il est actualisé en temps réel et permet d'accéder à la page publique correspondante. Il ne constitue ni une certification de qualité ni une garantie de performance future.

Les conditions méthodologiques de mise à disposition du Widget relèvent de la Méthodologie officielle ; ses conditions d'intégration, d'affichage, de pilotage et d'usage relèvent des documents spécialisés compétents.

Article 38 — Nature du label annuel

Le label annuel constitue une reconnaissance du niveau de satisfaction client observé au titre d'une période déterminée, sous réserve du respect des conditions méthodologiques et d'intégrité applicables.

Il ne constitue ni une certification réglementaire, ni une garantie de qualité future, ni un droit acquis à renouvellement.

Article 39 — Attribution et intégrité

L'éligibilité méthodologique au label est déterminée par la Méthodologie officielle. Les règles d'attribution et les conséquences attachées aux mesures d'intégrité relèvent de la Politique d'attribution du label et des documents spécialisés compétents. Aucun professionnel ne dispose d'un droit acquis au maintien d'un résultat, d'un widget, d'un label ou d'un autre signe lorsque les conditions applicables cessent d'être satisfaites.

Article 40 — Usage des signes

Tout signe CERTIF Index demeure soumis à des conditions d'usage déterminées. Il ne peut être reproduit, modifié, détourné ou maintenu en circulation d'une manière contraire à son statut ou aux droits concédés.

PARTIE XI — GROUPES, RÉSEAUX ET ÉTABLISSEMENTS

Article 41 — Autonomie des établissements

Lorsqu'un Groupe relève de l'architecture CERTIF Index, chaque établissement évalué conserve son autonomie en tant qu'unité de collecte et de restitution selon les règles méthodologiques applicables.

La consolidation au niveau d'un groupe ne peut effacer, substituer ou rendre indisponibles les résultats propres aux établissements lorsque ceux-ci doivent être restitués.

Article 42 — Consolidation

Les résultats consolidés d'un Groupe sont produits exclusivement selon les règles prévues par la Méthodologie officielle. Le Groupe ou son entité contractante ne peut choisir une méthode de consolidation différente ni exclure discrétionnairement un établissement rattaché du calcul applicable.

Article 43 — Reconnaissances collectives

L'architecture Groupe s'applique aux adhésions portant sur au moins onze (11) établissements rattachés, dans les conditions prévues par les documents contractuels et méthodologiques compétents. Les conditions d'accès au Widget Groupe et au Label Groupe sont distinctes de celles applicables aux établissements pris individuellement. La restitution consolidée du Groupe et les résultats individuels des établissements produisent leurs effets propres conformément à la Méthodologie officielle.

PARTIE XII — DONNÉES, CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Article 44 — Protection des données

Les traitements de données à caractère personnel nécessaires au dispositif sont mis en œuvre conformément au droit applicable et aux finalités déterminées. Les données collectées doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de ces finalités.

Les modalités détaillées de traitement des données et d'exercice des droits relèvent de la Politique de confidentialité et des documents spécialisés compétents.

Article 45 — Séparation entre identification et publication

Les données utilisées pour identifier, authentifier ou contrôler un évaluateur n'ont pas vocation, du seul fait de leur collecte, à être intégrées à la restitution publique des résultats ni à être rendues publiques.

Article 46 — Confidentialité des mécanismes sensibles

CERTIF Index peut préserver la confidentialité des paramètres, signaux, règles ou informations dont la divulgation créerait un risque raisonnable de contournement des contrôles, de fraude ou d'atteinte à la sécurité.

Cette confidentialité ne peut être invoquée pour soustraire le dispositif aux obligations légales de transparence, d'information ou de coopération avec les autorités compétentes.

PARTIE XIII — GOUVERNANCE ET ÉVOLUTION DU DISPOSITIF

Article 47 — Responsabilité de gouvernance

CERTIF Index assure la gouvernance du dispositif, la cohérence de son corpus documentaire et la maîtrise des versions officielles de ses documents.

Les évolutions doivent être examinées au regard de leur nécessité, de leur cohérence méthodologique, de leurs conséquences juridiques et de leur incidence sur les droits et obligations des acteurs.

Article 48 — Stabilité méthodologique

Les règles méthodologiques ne peuvent être modifiées dans le seul but d'améliorer artificiellement les résultats d'un professionnel, d'un groupe, d'un secteur ou du dispositif.

Toute évolution substantielle doit poursuivre une finalité légitime liée notamment à la fiabilité, à la clarté, à l'équité, à la sécurité, à la conformité ou à la pertinence du dispositif.

Article 49 — Versionnement et entrée en vigueur

Les documents officiels du corpus sont identifiés par une version ou une date permettant de déterminer le texte applicable. Les conditions d'entrée en vigueur et, lorsqu'elles sont nécessaires, les mesures transitoires sont précisées dans le document concerné ou dans l'acte de mise à jour.

Article 50 — Cohérence des versions publiques

Lorsqu'un document officiel fait l'objet d'une synthèse publique, toute modification du document maître impose de vérifier simultanément si la synthèse doit être actualisée.

La synthèse publique facilite l'accès à l'information mais ne se substitue pas au document maître dans son champ de compétence.

PARTIE XIV — RESPONSABILITÉS ET LIMITES

Article 51 — Responsabilité de CERTIF Index

CERTIF Index répond de ses propres opérations dans les conditions prévues par le droit applicable et les documents contractuels compétents. Il lui appartient d'assurer, dans son champ de compétence, l'application du cadre méthodologique, des règles de traitement et des principes de gouvernance qui lui incombent.

Aucune disposition du présent Référentiel ne peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne pourrait légalement l'être.

Article 52 — Responsabilité du professionnel

Le professionnel demeure responsable de ses activités, prestations, produits, informations, obligations légales et contractuelles ainsi que de l'usage qu'il fait des signes et résultats CERTIF Index.

L'adhésion au dispositif ne transfère à CERTIF Index aucune obligation propre à l'activité professionnelle évaluée.

Article 53 — Responsabilité de l'évaluateur

L'évaluateur demeure responsable des informations et déclarations qu'il fournit ainsi que de la légitimité de sa contribution, dans les conditions prévues par le droit applicable et les documents qui lui sont opposables.

Article 54 — Absence de garantie absolue

Les mécanismes de contrôle réduisent les risques d'irrégularité sans permettre de garantir l'absence absolue de fraude, d'erreur ou de contournement.

CERTIF Index ne garantit ni une satisfaction déterminée, ni la performance commerciale d'un adhérent, ni la qualité future de ses prestations ou produits.

PARTIE XV — ARCHITECTURE DOCUMENTAIRE ET RÈGLES D'INTERPRÉTATION

Article 55 — Corpus documentaire

Le corpus CERTIF Index comprend le présent Référentiel, la Méthodologie officielle, les documents contractuels, les conditions d'utilisation, les politiques, règlements, chartes, procédures et documents publics de synthèse adoptés par CERTIF Index.

Ces documents ne sont pas placés dans une hiérarchie générale et abstraite : leur articulation repose d'abord sur leur objet et leur compétence respective.

Article 56 — Référence méthodologique

La Méthodologie officielle CERTIF Index constitue le document de référence pour les règles relatives à l'architecture de l'évaluation, aux indicateurs, aux modalités de calcul, aux temporalités, aux conditions méthodologiques des supports de visibilité et aux conditions méthodologiques d'éligibilité et d'attribution des reconnaissances CERTIF Index.

Article 57 — Documents contractuels et spécialisés

Les conditions générales et contrats régissent la relation contractuelle avec les personnes auxquelles ils sont applicables. Les politiques, règlements, chartes et procédures spécialisées définissent, dans leur domaine respectif, les règles d'application, d'usage ou de traitement qui leur sont propres.

Article 58 — Règle de résolution des contradictions

En cas d'ambiguïté ou d'apparente contradiction, chaque disposition est interprétée au regard de l'objet du document dont elle relève et de manière à préserver la cohérence générale du dispositif.

Lorsqu'une contradiction réelle subsiste, CERTIF Index doit la résoudre par une mise en cohérence documentaire. Une synthèse, un support de communication ou un document pédagogique ne peut modifier une règle relevant d'un document maître.

Article 59 — Opposabilité

La qualité de document officiel du corpus ne suffit pas, à elle seule, à rendre toutes ses dispositions contractuellement opposables à toute personne.

L'opposabilité d'une disposition s'apprécie selon sa nature, les modalités par lesquelles elle a été portée à la connaissance de la personne concernée, son acceptation lorsqu'elle est requise et les règles du droit applicable.

PARTIE XVI — DISPOSITIONS FINALES

Article 60 — Conformité au droit applicable

Le présent Référentiel s'interprète et s'applique conformément au droit en vigueur. Aucune de ses dispositions ne peut être utilisée pour écarter une règle impérative applicable au dispositif, à CERTIF Index, aux professionnels ou aux évaluateurs.

Article 61 — Divisibilité

Si une disposition du présent Référentiel est déclarée inapplicable ou doit être adaptée en raison d'une évolution du droit, les autres dispositions demeurent applicables dans la mesure où l'économie générale du dispositif peut être préservée.

Article 62 — Révision

Le Référentiel peut être révisé afin d'assurer sa conformité, sa cohérence ou l'évolution légitime du dispositif. Toute révision doit respecter la répartition des compétences documentaires et donner lieu, lorsque nécessaire, à la mise à jour coordonnée des documents dépendants.

Article 63 — Référentiel public

Le présent Référentiel fait l'objet d'une synthèse accessible au public sous l'intitulé « Référentiel public CERTIF Index ». Elle présente de manière intelligible les principes essentiels du présent Référentiel sans constituer une source normative autonome.

En cas de différence d'interprétation, le présent Référentiel normatif demeure le document de référence dans son champ de compétence.

Article 64 — Entrée en vigueur

Le présent Référentiel entre en vigueur à la date indiquée dans sa version officielle. Il remplace, pour les matières relevant de son champ, toute version antérieure du Référentiel normatif à compter de cette date, sous réserve des mesures transitoires éventuellement prévues.

DOCTRINE DE LECTURE

Le présent Référentiel définit ce que CERTIF Index est, impose, garantit, interdit et gouverne. Il ne définit pas les modalités mathématiques, techniques ou opérationnelles par lesquelles ces principes sont exécutés. Ces modalités relèvent des documents compétents du corpus.