POLITIQUE OFFICIELLE ANTI-FRAUDE ET ANTI-MANIPULATION NOPIPO

Plateforme d'évaluations clients vérifiées — opérée par **CERTIF Index**

Cadre de prévention, détection, contrôle et traitement des manipulations

Document officiel du corpus CERTIF Index

VERSION 1.0 — septembre 2026

PRÉAMBULE

NOPIPO est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. La présente politique définit les comportements susceptibles d'altérer l'intégrité du dispositif et les principes selon lesquels ils sont prévenus, détectés, contrôlés et traités.

Les évaluations sont recueillies dans un cadre structuré et soumises aux mécanismes d'identification, d'authentification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité prévus par la Méthodologie officielle. Ces mécanismes ont pour objet de renforcer l'authenticité, la provenance, l'unicité et la recevabilité des évaluations ; ils ne constituent pas une garantie d'absence absolue de fraude, d'erreur ou de tentative de manipulation.

Pour préserver l'efficacité des contrôles, CERTIF Index ne rend pas publics les paramètres techniques fins, seuils, corrélations, règles de détection ou modalités opérationnelles dont la divulgation faciliterait le contournement du dispositif. Cette confidentialité n'exclut ni l'information loyale du public sur les caractéristiques principales du contrôle, ni l'auditabilité interne ou externe des opérations dans les conditions prévues par les documents compétents.

TITRE I — OBJET, COMPÉTENCE ET PRINCIPES

Article 1 — Objet et compétence documentaire

La présente politique est le document spécialisé compétent pour définir les typologies de fraude, de manipulation et de contournement, les principes de détection et de contrôle, les mesures conservatoires et les règles de traitement qui protègent l'intégrité du dispositif.

Elle ne fixe ni les formules de calcul, qui relèvent de la Méthodologie officielle, ni les durées de conservation des données à caractère personnel, qui relèvent de la Politique de confidentialité RGPD, ni les conditions contractuelles de résiliation et de responsabilité, qui relèvent des documents contractuels compétents.

Article 2 — Finalités de la lutte anti-fraude

- prévenir l'introduction ou le maintien d'évaluations artificielles, dupliquées ou non recevables ;
- détecter les anomalies techniques, comportementales, statistiques, relationnelles ou identitaires susceptibles de révéler une manipulation ;
- empêcher l'altération artificielle des indicateurs publics, du Widget NOPIPO ou du label ;
- protéger les évaluateurs, les professionnels et le public contre les usages trompeurs du dispositif ;
- assurer la traçabilité des contrôles et décisions significatives.

Article 3 — Cadre juridique et information du public

Lorsque les règles relatives aux avis en ligne sont applicables, CERTIF Index délivre l'information loyale, claire et transparente requise sur les modalités de collecte, de contrôle, de traitement et de prise en compte des évaluations, conformément notamment aux articles L. 111-7-2 et D. 111-9 à D. 111-12 du Code de la consommation.

CERTIF Index tient également compte de l'article D.111-16 du code de la consommation, qui précise que l'expérience de consommation fondant un avis en ligne existe que le consommateur ait ou non acheté le bien ou le service concerné, ce dont le dispositif tire les conséquences à l'article 5bis ci-après.

CERTIF Index veille également à ne pas présenter comme provenant de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté un service des évaluations sans mettre en œuvre les mesures nécessaires au regard du droit applicable, et interdit toute création, diffusion ou modification artificielle d'évaluations destinée à promouvoir un professionnel.

Article 4 — Proportionnalité, neutralité et non-punitivité

Les contrôles anti-fraude sont appliqués selon des critères liés à l'intégrité du dispositif et non au niveau de satisfaction exprimé. Un résultat faible, une baisse d'indicateur ou une évolution défavorable ne constituent pas, à eux seuls, une anomalie anti-fraude.

Les mesures prises doivent être proportionnées à la nature des éléments observés, à leur gravité, à leur cohérence et à leur impact potentiel. Aucun professionnel ne peut bénéficier d'un traitement plus favorable en raison de son statut commercial, de son tarif, de sa taille ou de sa relation économique avec CERTIF Index.

TITRE II — PARCOURS D'ÉVALUATION ET MÉCANISMES DE FIABILITÉ

Article 5 — Première évaluation sans Compte Évaluateur NOPIPO

Article 5 bis — Engagement de réalité de l'expérience et traçabilité des invitations

Avant la soumission d'une évaluation, l'évaluateur doit accomplir les actions positives obligatoires prévues par le parcours. Il reconnaît expressément avoir eu recours aux services du professionnel concerné au cours des douze (12) derniers mois et confirme que son évaluation porte sur une expérience réelle. Il accepte également les Conditions Générales d'Utilisation, communique son adresse e-mail et

procède à sa confirmation dans un courriel envoyé par nos services. Ces validations sont bloquantes : l'évaluation ne peut pas être transmise tant qu'elles n'ont pas été accomplies.

Lors de la création du Compte Évaluateur NOPIPO, les engagements documentaires et la déclaration d'engagement de sincérité et d'authenticité prévus par le Règlement du Compte Évaluateur NOPIPO sont également recueillis et journalisés selon les règles applicables.

CERTIF Index peut permettre aux professionnels d'automatiser l'envoi d'invitations au moyen de son API interne et d'une clé API propre à chaque adhérent. Cette traçabilité permet d'établir la provenance de l'invitation et son rattachement au professionnel concerné et peut, selon les données disponibles, contribuer à établir l'existence d'une relation ou d'une interaction commerciale.

L'existence d'une expérience évaluable n'est pas subordonnée à un achat : une visite, une estimation, un rendez-vous de conseil ou une autre interaction entrant dans le périmètre des services du professionnel peut constituer une expérience réelle. En conséquence, une preuve d'achat n'est pas systématiquement exigible ni techniquement disponible.

La déclaration de l'évaluateur, le Compte Évaluateur NOPIPO, la traçabilité des invitations et de l'API lorsqu'elle existe, ainsi que les contrôles techniques, temporels, comportementaux, statistiques, relationnels ou identitaires forment un faisceau de vérification. Aucun de ces mécanismes, pris isolément, n'est présenté comme une preuve absolue de la réalité de chaque expérience déclarée.

Pour une évaluations pouvant être déposée avant la création obligatoire du Compte Évaluateur NOPIPO, l'adresse e-mail est la seule donnée d'identification directement demandée à l'évaluateur. Le système enregistre également les données techniques nécessaires aux contrôles, notamment l'adresse IP, les horodatages, la confirmation de l'adresse e-mail par l'évaluateur et les éléments de session utiles à la sécurité, à la détection d'anomalies et à la lutte contre les manipulations.

Avant de transmettre son évaluation, l'évaluateur accomplit trois actions positives obligatoires :

- il reconnaît expressément avoir eu recours aux services du professionnel concerné ;
- il attesta être majeur
- il accepte les Conditions Générales d'Utilisation applicables.

Ces actions, leurs horodatages et la version documentaire applicable sont conservés dans les traces internes prévues par le dispositif. La déclaration de l'évaluateur constitue un élément du faisceau de contrôle ; elle ne vaut pas, à elle seule, preuve objective et irréfragable de l'expérience déclarée.

Article 6 — Compte Évaluateur NOPIPO

La création d'un Compte Évaluateur NOPIPO devient obligatoire à compter de la deuxième évaluation afin de pouvoir continuer à participer au dispositif, conformément à la Méthodologie officielle et au Règlement du Compte Évaluateur NOPIPO.

Le parcours comprend les mécanismes d'authentification et de vérification effectivement déployés. Il repose actuellement notamment sur un CAPTCHA et sur la transmission d'un justificatif d'identité soumis à contrôle. CERTIF Index peut faire évoluer les modalités techniques ou recourir à un prestataire spécialisé, sous réserve que cette évolution soit effectivement mise en œuvre et reflétée dans les documents compétents.

Dans le cadre du Compte Évaluateur NOPIPO, l'évaluateur atteste ou accepte, selon le parcours applicable :

- la Déclaration d'engagement de sincérité et d'authenticité ;
- le Règlement du Compte Évaluateur NOPIPO ;
- les Conditions Générales d'Utilisation ;
- la Charte des évaluateurs.

Les actions pertinentes sont journalisées et horodatées, avec la version documentaire applicable, afin d'assurer la traçabilité et la preuve du parcours.

Article 7 — Unicité et recevabilité

Une évaluation doit correspondre à une expérience réelle et personnelle et respecter les conditions de recevabilité prévues par la Méthodologie officielle et les documents compétents. Les mécanismes de contrôle visent notamment les duplications non autorisées, les incohérences d'identification ou d'authentification, les comptes multiples, l'usurpation d'identité et les comportements incompatibles avec une participation loyale.

La validation initiale d'une évaluation n'interdit pas un contrôle postérieur lorsque des éléments nouveaux ou des anomalies sont détectés.

TITRE III — TYPOLOGIE DES FRAUDES ET MANIPULATIONS

Article 8 — Manipulations directes

- création d'évaluations fictives ou relatives à une expérience inexistante ;
- soumission d'une évaluation par le professionnel sur sa propre activité ou par une personne agissant fictivement comme client ;
- organisation de dépôts par des tiers n'ayant pas vécu l'expérience déclarée ;
- multiplication d'identités, comptes, adresses ou environnements techniques afin de contourner les règles d'unicité ou de contrôle

- usurpation d'identité ou utilisation non autorisée des données d'une autre personne.

Article 9 — Manipulations indirectes et biais organisés

- pression, menace ou incitation excessive destinée à orienter la réponse d'un client ;
- promesse, fourniture ou conditionnement d'une contrepartie en échange du dépôt ou du sens d'une évaluation, hors hypothèse expressément permise et clairement divulguée par le droit et les règles du dispositif ;
- sélection organisée de clients dans le but de donner une représentation artificiellement favorable du niveau de satisfaction ;
- coordination d'un groupe de personnes afin d'altérer artificiellement les indicateurs.

Article 10 — Manipulations techniques

- utilisation d'automates, scripts ou procédés destinés à soumettre artificiellement des évaluations ;
- contournement des mécanismes de sécurité, d'authentification, de limitation, de détection ou de contrôle ;
- altération de paramètres, identifiants, sessions ou signaux techniques dans le but de masquer une origine, une répétition ou une coordination ;
- toute tentative technique ayant pour objet ou pour effet de rendre inopérantes les règles de fiabilité du dispositif.

Article 11 — Manipulations des signes et indicateurs publics

- présenter le label, le signal NOPIPO ou le widget comme une certification publique, réglementaire ou une garantie de qualité future ;
- modifier, capturer, reproduire ou détourner un support en dehors des conditions d'usage autorisées ;
- maintenir un support après perte, suspension ou expiration du droit d'usage ;
- présenter sélectivement ou hors contexte des informations ou résultats NOPIPO de façon à induire le public en erreur sur la portée réelle des résultats.

TITRE IV — DÉTECTION, ANALYSE ET CONTRÔLE

Article 12 — Sources de signaux

La détection peut s'appuyer sur un ensemble de signaux techniques, comportementaux, statistiques, relationnels et identitaires. Ces signaux peuvent notamment concerner la répétition de soumissions, des séquences atypiques, des incohérences de parcours, des schémas coordonnés ou des anomalies d'identification.

Un signal isolé ne constitue pas nécessairement la preuve d'une fraude. Les éléments sont appréciés dans leur ensemble, selon leur nature, leur gravité, leur cohérence et les vérifications disponibles.

Article 13 — Confidentialité des paramètres sensibles

Les règles de scoring anti-fraude, seuils, pondérations, corrélations, signatures techniques et paramètres détaillés de déclenchement peuvent être conservés confidentiels lorsqu'une divulgation compromettrait l'efficacité du dispositif. CERTIF Index conserve néanmoins une documentation suffisante pour permettre l'explication et l'audit des décisions significatives sans révéler inutilement les mécanismes de sécurité.

Article 14 — Revue humaine

Lorsqu'une anomalie significative le justifie, CERTIF Index peut déclencher un examen humain des éléments disponibles. Cet examen apprécie la cohérence de la situation et peut conduire à confirmer l'évaluation, demander des éléments complémentaires lorsque cela est pertinent, maintenir une mesure conservatoire ou prononcer l'invalidation conformément aux règles applicables.

Article 15 — Absence de décision arbitraire

Une mesure défavorable significative ne doit pas reposer sur un simple niveau de note ou sur un critère commercial. Les décisions sont fondées sur des éléments liés à l'intégrité, tracées et, lorsque le droit ou la procédure applicable l'exige, accompagnées d'une information permettant d'en comprendre le motif sans divulguer les paramètres sensibles.

TITRE V — MESURES CONSERVATOIRES ET TRAITEMENT DES ANOMALIES

Article 16 — Gel ou mise en examen d'une évaluation

Lorsqu'une anomalie sérieuse doit être examinée avant prise en compte ou maintien dans les résultats, l'évaluation peut être placée dans un statut conservatoire. Pendant cet examen, elle peut ne pas être intégrée au calcul ou être temporairement neutralisée selon le stade auquel l'anomalie est détectée.

Article 17 — Rejet avant prise en compte

Lorsqu'une évaluation ne satisfait pas aux conditions d'admissibilité ou qu'une anomalie justifie son rejet, elle n'est pas prise en compte. L'évaluateur est informé de l'impossibilité de prendre en compte son évaluation et du motif justifiant le rejet par un moyen approprié. Le motif communiqué doit être suffisamment précis pour comprendre la décision, sans révéler les paramètres dont la divulgation faciliterait la fraude.

Article 18 — Contrôle postérieur et invalidation

Une évaluation déjà prise en compte peut faire l'objet d'un contrôle ultérieur. Si l'anomalie est confirmée et justifie son invalidation, l'évaluation est retirée des évaluations prises en compte et les indicateurs auxquels elle avait contribué sont recalculés conformément à la Méthodologie officielle. Si l'anomalie n'est pas confirmée, l'évaluation demeure prise en compte.

Article 19 — Mesures concernant un professionnel

Une fraude ou manipulation imputable à un professionnel peut, selon sa gravité et les documents compétents, justifier un avertissement, une surveillance renforcée, une suspension de certaines fonctionnalités ou droits d'usage, la neutralisation d'évaluations affectées, la suspension d'un support ou l'ouverture d'une procédure pouvant conduire à la résiliation du contrat dans les conditions prévues par les documents contractuels.

Les mesures conservatoires nécessaires à la protection du public ou de l'intégrité du dispositif peuvent intervenir avant la décision définitive lorsqu'elles sont proportionnées et que leur maintien fait l'objet d'un suivi.

TITRE VI — SIGNALEMENTS, CONTESTATIONS ET CONTRADICTOIRE

Article 20 — Signalement d'un doute sur l'authenticité

CERTIF Index met à disposition du professionnel concerné une fonctionnalité gratuite permettant de signaler, de manière motivée, un doute sur l'authenticité d'une évaluation. Le signalement est enregistré, instruit selon la procédure compétente et fait l'objet d'une traçabilité permettant d'en justifier le traitement.

Article 21 — Principe du contradictoire

Lorsqu'une mesure significative est envisagée à l'encontre d'un professionnel et que la nature de la situation le permet sans compromettre la sécurité ou l'efficacité des contrôles, le professionnel peut être invité à présenter des observations ou éléments utiles. Ce principe ne fait pas obstacle à une mesure conservatoire urgente et proportionnée.

Article 22 — Distinction entre contestation et contrôle anti-fraude

La contestation d'une évaluation par un professionnel ne suffit pas à caractériser une fraude. Elle déclenche, lorsqu'elle est recevable, l'examen prévu par la procédure compétente. La présente politique ne doit pas être utilisée pour supprimer une évaluation uniquement parce qu'elle est défavorable.

TITRE VII — TRAÇABILITÉ, AUDIT ET DONNÉES

Les évaluations individuelles ne sont pas diffusées au public comme des contenus autonomes. Les résultats publics sont issus de leur agrégation conformément à la Méthodologie officielle. La vérification et la traçabilité demeurent néanmoins opérées au niveau de chaque évaluation selon les règles applicables.

Article 23 — Journalisation des actions et décisions

Les actions pertinentes du parcours, les acceptations et engagements, les horodatages, les versions documentaires, les contrôles significatifs, les décisions d'admissibilité ou de rejet et les traitements d'anomalies font l'objet d'une journalisation interne adaptée à leur finalité.

Article 24 — Auditabilité

Les traces et éléments de contrôle peuvent être examinés par les personnes habilitées de CERTIF Index et, dans la limite nécessaire à leur mission, par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index pour un audit ou un contrôle. Ils peuvent également être communiqués à une

autorité, un expert, un auxiliaire de justice ou tout intervenant habilité lorsqu'une obligation légale, une réquisition, une décision de justice ou les besoins d'une procédure le justifient.

Article 25 — Données à caractère personnel

Les traitements de données nécessaires à la prévention de la fraude, à la sécurité, à la vérification, à la preuve et au traitement des anomalies sont réalisés conformément à la Politique de confidentialité RGPD. Les données ne sont conservées que pour les durées correspondant aux finalités et obligations qui y sont définies.

TITRE VIII — GOUVERNANCE ET ARTICULATION DU CORPUS

Article 26 — Documentation interne

CERTIF Index maintient une documentation interne permettant de décrire, piloter et auditer les mécanismes de prévention, détection et traitement des anomalies. Cette documentation peut comprendre des procédures opérationnelles, des règles de gouvernance, des journaux de décision et des éléments techniques non publics.

Article 27 — Articulation documentaire

La présente politique s'articule, selon leur objet et leur compétence respective, avec le Référentiel normatif, la Constitution normative, la Méthodologie officielle, la Doctrine de responsabilité informationnelle, la Politique de confidentialité RGPD, les Conditions Générales d'Utilisation, les Conditions Générales d'Adhésion, le Règlement du Compte Évaluateur NOPIPO, les chartes et les procédures spécialisées du corpus CERTIF Index.

Article 28 — Évolution du dispositif

Les mécanismes anti-fraude peuvent évoluer afin de répondre à de nouveaux schémas de manipulation, à des évolutions techniques ou à des exigences juridiques. Toute évolution substantielle doit préserver la proportionnalité des contrôles, la traçabilité, la cohérence avec la Méthodologie officielle et l'exactitude des informations communiquées au public.

Article 29 — Droit applicable

La présente politique est régie par le droit français et le droit de l'Union européenne applicable. Les règles de compétence juridictionnelle relèvent des textes légaux et des documents contractuels compétents ; la présente politique n'instaure pas de clause autonome de juridiction.