



POLITIQUE OFFICIELLE ANTI-FRAUDE ET ANTI-MANIPULATION CERTIF Index

Document institutionnel du corpus normatif CERTIF Index

Version 1.0 — Entrée en vigueur : 13 Mai 2026

TITRE I — OBJET, PORTÉE ET VALEUR NORMATIVE

Article 1 — Objet de la politique

La présente Politique officielle anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index a pour objet de définir le cadre méthodologique, juridique et opérationnel permettant de prévenir, détecter, analyser et traiter toute tentative de manipulation du système d'évaluation CERTIF Index.

Elle vise à garantir que :

- les évaluations intégrées au système reflètent des expériences réelles
- les scores publiquement affichés résultent d'un processus méthodologique loyal
- l'écosystème CERTIF Index demeure protégé contre toute tentative de manipulation, d'altération ou d'instrumentalisation

Le dispositif anti-fraude CERTIF Index ne constitue pas un système de modération de contenus narratifs publiés par des utilisateurs ni un service d'hébergement d'opinions individuelles.

Il constitue un mécanisme méthodologique de protection de l'intégrité statistique, informationnelle et institutionnelle du standard CERTIF Index.

Les données collectées dans le cadre du dispositif CERTIF Index ne constituent pas des contenus d'opinions librement exprimées.

Elles correspondent à des réponses structurées intégrées dans un traitement méthodologique visant à produire des indicateurs agrégés.

Le dispositif ne saurait en conséquence être assimilé à un service de publication d'avis ou d'opinions.

Article 2 — Valeur normative du document

La présente politique constitue un texte normatif central du corpus CERTIF Index.

Elle doit être interprétée conjointement avec :

- les Conditions Générales d'Utilisation CERTIF Index
- les Conditions Générales d'Adhésion CERTIF Index
- la Charte des adhérents CERTIF Index
- la Charte des évaluateurs CERTIF Index
- la Méthodologie officielle CERTIF Index
- la Méthodologie de calcul CERTIF Index
- le Code d'éthique CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation de la plaque membre CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation du label CERTIF Index
- la Procédure officielle de suspension et de retrait du badge CERTIF Index
- la Politique officielle de contestation des évaluations CERTIF Index
- la Politique de confidentialité CERTIF Index
- le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index
- le Référentiel normatif CERTIF Index
- la Constitution normative du standard CERTIF Index

Elle a valeur de norme interne obligatoire, de référence procédurale pour les contrôles anti-fraude et de fondement disciplinaire pour les sanctions internes.

Article 2bis — Distinction entre label, badge dynamique et supports visuels

Dans le cadre de la présente politique, il convient de distinguer :

- le label CERTIF Index, qui désigne la reconnaissance attribuée selon les règles du standard
- le badge dynamique, qui désigne un support numérique évolutif permettant l’affichage d’indicateurs actualisés
- les supports visuels CERTIF Index, qui désignent l’ensemble des éléments graphiques, numériques ou physiques fournis, autorisés ou encadrés par le standard

Ces éléments poursuivent des fonctions distinctes.

Le label constitue une reconnaissance.

Le badge dynamique constitue un support d’affichage évolutif.

Les supports visuels constituent les moyens de représentation autorisés du standard.

Toute utilisation, modification, reproduction, présentation ou interprétation abusive de l’un de ces éléments peut constituer une manipulation réputationnelle ou une atteinte à l’intégrité du standard.

Article 3 — Principe fondateur de protection du standard

Le standard CERTIF Index repose sur un principe fondamental : la réputation publique produite par le système doit correspondre à une mesure sincère et non manipulée de l’expérience client.

La lutte contre la fraude ne vise pas uniquement à protéger le système CERTIF Index.

Elle vise également à protéger le public contre la diffusion d’indicateurs de qualité susceptibles d’être artificiellement altérés.

Toute tentative visant à altérer ce principe constitue une atteinte directe à l’intégrité du standard, à la loyauté de l’information donnée au public et à la confiance collective dans l’écosystème CERTIF Index.

La qualification d’une atteinte peut être retenue indépendamment de toute intention frauduleuse, dès lors que les effets observés compromettent la fiabilité du système.

Article 4 — Doctrine de tolérance zéro

CERTIF Index applique une doctrine de tolérance zéro à l’égard des manipulations intentionnelles. Cette doctrine signifie que toute tentative délibérée de manipulation du système peut donner lieu à des mesures correctives immédiates.

La participation au dispositif CERTIF Index implique l’acceptation de cette exigence d’intégrité.

TITRE II — PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA LUTTE ANTI-FRAUDE

Article 5 — Principe d’intégrité méthodologique

La protection du système anti-fraude poursuit un objectif unique : garantir que les indicateurs publics produits par CERTIF Index reflètent une réalité observable et non une construction artificielle.

L’intégrité méthodologique implique notamment la protection contre les évaluations artificielles, la détection des comportements anormaux et la neutralisation des manipulations statistiques.

Article 6 — Principe de proportionnalité

Les mécanismes anti-fraude doivent respecter un principe de proportionnalité. Cela signifie que les contrôles doivent être suffisants pour préserver l’intégrité du système, que les mesures ne doivent pas être arbitraires ou disproportionnées et que les décisions doivent être justifiées par des éléments observables.

Article 7 — Principe de vigilance permanente

La lutte anti-fraude ne constitue pas un événement ponctuel mais un processus continu.

CERTIF Index maintient un dispositif permanent de vigilance permettant l’analyse statistique du

ystème, la détection d'anomalies comportementales et l'identification de schémas de manipulation.

La lutte contre la fraude a pour finalité non seulement de protéger le standard CERTIF Index et les professionnels respectueux de ses règles, mais également de protéger le public contre la diffusion d'indicateurs de qualité artificiellement altérés, trompeurs ou méthodologiquement compromis. Les analyses peuvent reposer sur des corrélations, des signaux faibles ou un faisceau d'indices, sans qu'une preuve directe soit nécessaire.

TITRE III — TYPOLOGIE DES MANIPULATIONS ET FRAUDES

Afin d'assurer une compréhension claire des risques pesant sur l'intégrité du système, CERTIF Index distingue plusieurs catégories de manipulations.

Les catégories présentées ci-après sont indicatives et non limitatives.

Tout comportement produisant des effets comparables sur l'intégrité du système peut être qualifié de manipulation.

Article 8 — Manipulations directes des évaluations

Les manipulations directes désignent toute action visant à créer artificiellement des évaluations dans le système.

Elles incluent notamment :

- la création d'évaluations fictives
- la soumission d'évaluations par le professionnel lui-même
- la sollicitation d'évaluations artificielles auprès de tiers n'ayant pas bénéficié d'une prestation réelle
- la multiplication d'évaluations provenant d'une même source technique

Article 9 — Manipulations indirectes

Les manipulations indirectes consistent à influencer le système sans produire directement d'évaluations artificielles.

Elles peuvent notamment inclure :

- la pression exercée sur les clients pour obtenir une évaluation positive
- la promesse d'une contrepartie en échange d'une évaluation
- la sélection systématique de clients supposés favorables dans le but de biaiser l'échantillon

Article 10 — Manipulations statistiques

Certaines manipulations ne portent pas sur la création d'évaluations mais sur la structure de collecte.

Ces manipulations peuvent inclure :

- des campagnes de collecte artificiellement concentrées dans le temps
- des séquences anormalement homogènes d'évaluations
- des schémas de collecte incompatibles avec la réalité économique d'une activité

Article 11 — Manipulations techniques

Les manipulations techniques correspondent à toute tentative visant à contourner les mécanismes de contrôle.

Elles peuvent notamment inclure :

- l'utilisation d'outils automatisés
- la modification de paramètres techniques
- le contournement de protections du système

Toute tentative visant à contourner les règles du système par des moyens non expressément prévus constitue une manipulation au sens de la présente politique.

Article 12 — Manipulations réputationnelles

Certaines manipulations visent non pas à créer des évaluations mais à exploiter abusivement le label CERTIF Index, le badge dynamique, les indicateurs publics ou les supports visuels fournis

par le standard. Ces manipulations peuvent inclure :

- l'usage du label, du badge dynamique ou d'un support visuel dans un contexte trompeur
- la présentation du label comme une certification réglementaire, officielle ou publique
- la présentation du badge dynamique ou du label comme une garantie de qualité future
- la modification, reproduction ou altération non autorisée des éléments graphiques du standard
- l'utilisation d'un ancien support après suspension, retrait ou expiration
- l'affichage d'un support visuel non conforme aux données officielles

Toute manipulation réputationnelle est considérée comme une atteinte directe à la loyauté de l'information délivrée au public.

TITRE IV — RESPONSABILITÉ DES ACTEURS

Article 13 — Responsabilité des professionnels

Le professionnel adhérent au standard CERTIF Index s'engage à ne pas manipuler le système, à ne pas organiser la création d'évaluations artificielles et à ne pas exercer de pression sur les évaluateurs.

La responsabilité du professionnel peut être engagée pour ses propres actions et pour celles réalisées pour son compte, y compris par des tiers.

Article 14 — Responsabilité des évaluateurs

Les évaluateurs doivent déclarer une expérience réelle, répondre personnellement aux critères d'évaluation et ne pas participer à des pratiques concertées de manipulation.

Article 15 — Responsabilité institutionnelle de CERTIF Index

L'opérateur du standard CERTIF Index s'engage à maintenir un système de contrôle anti-fraude raisonnable, proportionné et cohérent avec les objectifs du dispositif.

TITRE V — ARCHITECTURE GÉNÉRALE DU DISPOSITIF ANTI-FRAUDE

Article 16 — Architecture à plusieurs niveaux

Le dispositif anti-fraude CERTIF Index repose sur une architecture à plusieurs niveaux de protection, combinant :

- contrôles structurels du système
- détection algorithmique d'anomalies
- analyse statistique des données
- procédures de revue humaine
- mécanismes d'audit interne
- régime disciplinaire gradué

Cette architecture vise à garantir que la protection du système ne repose pas sur un seul mécanisme mais sur un ensemble cohérent de contrôles complémentaires.

Article 17 — Principe de défense multicouche

La protection du standard CERTIF Index repose sur une logique de défense multicouche.

Cela signifie que chaque niveau de protection compense les limites éventuelles des autres niveaux et qu'une tentative de manipulation doit franchir plusieurs niveaux de contrôle pour affecter le système.

Cette architecture constitue l'un des fondements de la robustesse méthodologique du standard.

Article 18 — Principe de confidentialité des paramètres sensibles

Afin de préserver l'efficacité du dispositif anti-fraude, certains paramètres techniques, seuils de détection, pondérations statistiques ou critères d'analyse comportementale peuvent être maintenus confidentiels.

Les paramètres fins, seuils de détection, corrélations, règles de scoring anti-fraude et autres éléments sensibles du dispositif constituent des informations de sécurité du standard. Leur divulgation est limitée à ce qui est strictement nécessaire à l'information loyale du public et à la conformité juridique du système.

Cette confidentialité constitue une condition essentielle de l'efficacité du dispositif et ne saurait être interprétée comme un défaut de transparence.

TITRE VI — MÉCANISMES DE DÉTECTION AUTOMATISÉE

Article 19 — Analyse algorithmique des comportements

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes d'analyse algorithmique destinés à identifier des schémas d'activité susceptibles d'indiquer une manipulation.

Ces mécanismes peuvent notamment détecter des volumes d'évaluations anormalement concentrés, des séquences d'évaluations statistiquement atypiques et des patterns incompatibles avec l'activité normale d'un professionnel.

Les mécanismes anti-fraude du standard CERTIF Index sont appliqués de manière uniforme à l'ensemble des professionnels et évaluateurs relevant du système, sans considération de leur taille, de leur notoriété, de leur secteur d'activité, de leur capacité commerciale ou de leur relation économique avec l'opérateur du standard.

Article 20 — Analyse statistique des distributions d'évaluations

Le système peut analyser la distribution des évaluations selon différents indicateurs, notamment la variabilité statistique des réponses, la distribution temporelle des évaluations et la cohérence entre volume d'évaluations et activité économique probable.

Ces analyses permettent d'identifier des anomalies susceptibles de révéler des campagnes artificielles d'évaluation ou des manipulations statistiques.

Article 21 — Détection des comportements techniques anormaux

Le système peut également analyser certains signaux techniques, notamment la répétition de soumissions provenant d'un même environnement technique, les anomalies de navigation et les signatures techniques atypiques.

Ces éléments peuvent déclencher une analyse anti-fraude complémentaire.

Les éléments techniques et comportementaux analysés peuvent être utilisés comme base de justification des décisions dans le cadre du dispositif anti-fraude.

TITRE VII — CONTRÔLES HUMAINS ET REVUES MÉTHODOLOGIQUES

Article 22 — Revue humaine des anomalies

Lorsqu'une anomalie significative est détectée, CERTIF Index peut déclencher une revue humaine.

Cette revue vise à analyser la cohérence globale de la situation et à vérifier la compatibilité des données avec la réalité observable de l'activité.

Article 23 — Procédure de gel conservatoire

Lorsqu'une anomalie sérieuse est détectée, certaines évaluations peuvent être placées en gel conservatoire.

Le gel conservatoire signifie que les évaluations concernées ne sont pas intégrées au calcul du score et restent conservées à des fins d'analyse.

Cette mesure vise à protéger temporairement l'intégrité du système pendant la phase d'analyse. Des mesures conservatoires peuvent être mises en œuvre sans préjudice d'une analyse approfondie ultérieure.

Article 24 — Neutralisation d'évaluations

Lorsqu'une évaluation est jugée incompatible avec les règles du système, elle peut être neutralisée, exclue du calcul du score ou supprimée du système.

La neutralisation vise à préserver la cohérence statistique des indicateurs publics.

TITRE VIII — AUDITS ANTI-FRAUDE

Article 25 — Pouvoir d'audit du standard

CERTIF Index peut déclencher un audit anti-fraude lorsqu'il existe des indices sérieux de manipulation. Un audit peut être ciblé sur un professionnel, déclenché à partir d'une anomalie statistique ou intégré à un contrôle périodique du système.

Article 26 — Objet de l'audit

Un audit anti-fraude peut notamment porter sur les modalités de collecte des évaluations, la cohérence entre volume d'évaluations et activité et l'existence éventuelle de schémas de manipulation.

Article 27 — Effets de l'audit

À l'issue d'un audit, plusieurs mesures peuvent être prises :

- validation des évaluations concernées
- neutralisation partielle ou totale
- suspension des droits d'usage de tous les supports visuels CERTIF Index
- suspension du label
- ouverture d'une procédure disciplinaire

Les décisions prises dans le cadre du dispositif anti-fraude relèvent du pouvoir d'appréciation de CERTIF Index, exercé dans le respect de la finalité du système.

Toute mesure anti-fraude significative fait l'objet d'une traçabilité interne permettant d'identifier les éléments ayant motivé la décision.

TITRE IX — PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

Article 28 — Principe de proportionnalité

Toute mesure disciplinaire doit respecter un principe de proportionnalité.

Les sanctions doivent tenir compte de la gravité des faits, de leur caractère intentionnel ou non et de leur impact sur le système.

Article 29 — Gradation des mesures disciplinaires

Les mesures disciplinaires peuvent notamment inclure :

- avertissement formel
- surveillance renforcée du profil
- neutralisation d'évaluations
- suspension temporaire du label
- suspension de certaines fonctionnalités
- résiliation du contrat CERTIF Index

Article 29bis — Distinction entre anomalie légère et anomalie sévère

Le dispositif anti-fraude CERTIF Index distingue deux niveaux d'anomalie aux effets distincts sur le badge dynamique.

Une anomalie légère désigne tout signal ou faisceau d'indices ne caractérisant pas à lui seul une manipulation avérée mais justifiant une surveillance interne renforcée.

Une anomalie légère déclenche une surveillance algorithmique et humaine sans effet visible sur le badge dynamique — le badge reste actif pendant toute la durée de l'analyse. L'adhérent n'est pas notifié sauf si une intervention complémentaire est nécessaire.

Une anomalie sévère désigne tout comportement manifestement incompatible avec l'intégrité du standard, caractérisé par un faisceau d'indices convergents ou une preuve directe de manipulation.

Une anomalie sévère peut entraîner la désactivation immédiate du badge dynamique dans l'attente d'un examen approfondi. L'adhérent est notifié par email et via son dashboard dans les meilleurs délais.

Cette distinction est documentée dans le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index et s'applique uniformément à l'ensemble des adhérents indépendamment de leur taille, secteur ou notoriété.

Article 29ter — Doctrine de non-punitivité et distinction avec le score observé

Le dispositif anti-fraude CERTIF Index repose sur une logique de détection de manipulation et non de sanction du niveau observé.

Un score faible, un indicateur en baisse ou un niveau insuffisant ne constituent pas, à eux seuls, une anomalie anti-fraude et ne déclenchent aucun mécanisme disciplinaire.

La présente politique s'applique exclusivement aux comportements susceptibles d'altérer artificiellement l'intégrité du système — et non aux résultats méthodologiques produits par ce dernier, quelles que soient leur valeur ou leur évolution.

CERTIF Index mesure la qualité observée — il ne la sanctionne pas. Un score faible reste visible et constitue en lui-même l'information utile pour le consommateur.

Article 30 — Suspension du badge dynamique et des supports visuels

La suspension du badge dynamique ou du droit d'usage des supports visuels CERTIF Index peut être décidée lorsqu'un comportement, une anomalie ou une utilisation non conforme compromet la fiabilité du signal public produit par le système.

La suspension n'implique pas automatiquement la résiliation de l'adhésion. Elle vise à protéger la crédibilité du standard et entraîne l'interdiction temporaire d'utiliser les supports concernés.

Article 31 — Résiliation pour fraude grave

En cas de fraude avérée ou de manipulation intentionnelle grave, CERTIF Index peut procéder à la résiliation du contrat d'adhésion.

Cette résiliation peut intervenir indépendamment de l'échéance contractuelle.

Lorsque la nature de la situation le permet et sans compromettre l'efficacité du dispositif anti-fraude, le professionnel concerné peut être invité à fournir des éléments d'explication utiles à l'analyse.

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

Les données techniques et comportementales utilisées à des fins anti-fraude sont conservées conformément aux durées définies dans la Politique de confidentialité CERTIF Index — douze (12) mois glissants pour les logs de connexion et données comportementales, cinq (5) ans pour les données liées à l'identification des évaluateurs.

En cas de procédure disciplinaire ouverte, les données nécessaires à la défense des droits de CERTIF Index peuvent être conservées jusqu'à la clôture de la procédure et pendant les délais de prescription applicables.

TITRE X — PROTECTION INSTITUTIONNELLE DU STANDARD

Article 32 — Protection contre les manipulations réputationnelles

CERTIF Index peut intervenir lorsque le label, le badge dynamique, les indicateurs publics ou les supports visuels sont utilisés de manière trompeuse, altérée ou non conforme.

Ces situations peuvent inclure :

- une présentation trompeuse du label
- une utilisation du badge dynamique hors contexte
- une modification ou reproduction non autorisée d'un support visuel officiel
- une présentation du label comme une certification réglementaire
- l'utilisation d'un support visuel après suspension, retrait, expiration ou perte du droit d'usage

Tout support visuel utilisé par un professionnel doit rester strictement cohérent avec les données officielles du standard CERTIF Index.

Toute discordance entre le label, le badge dynamique, les indicateurs publics, les supports visuels utilisés et les données officielles du système peut être qualifiée d'usage non conforme, de présentation trompeuse ou de manipulation réputationnelle.

Article 33 — Interprétation protectrice

Toute disposition de la présente politique doit être interprétée de manière à préserver l'intégrité méthodologique du standard, la loyauté de l'information donnée au public et la crédibilité institutionnelle de CERTIF Index.

TITRE XI — ARTICULATION AVEC LE CORPUS CERTIF INDEX

Article 34 — Complémentarité normative

La présente politique complète l'ensemble du corpus CERTIF Index et doit être interprétée conjointement avec les documents listés à l'article 2.

Elle ne se substitue à aucun d'eux mais les renforce dans leur dimension de protection de l'intégrité du système.

Article 35 — Autorité du document

La présente Politique anti-fraude constitue l'un des textes fondamentaux garantissant la fiabilité du système CERTIF Index.

Elle vise à assurer que la réputation mesurable produite par CERTIF Index reste un indicateur crédible et que le standard demeure protégé contre toute tentative de manipulation.

Le dispositif CERTIF Index ne constitue pas un engagement de résultat ni une garantie d'impact économique pour les professionnels.

Article 36 — Droit applicable et juridiction

La présente politique est soumise au droit français.

Elle s'applique dans le cadre de relations entre professionnels (B2B) pour ce qui concerne les adhérents.

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.