



PRINCIPES DE GOUVERNANCE ALGORITHMIQUE

CERTIF Index

Cadre public de gouvernance des traitements automatisés du dispositif

Version 1.0 — mai 2026

Document officiel du corpus CERTIF Index

Introduction

Le présent document expose les principes publics qui encadrent les traitements automatisés utilisés par CERTIF Index pour exécuter sa méthodologie, calculer les indicateurs, appliquer les règles d'admissibilité et contribuer à la détection d'anomalies.

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Les traitements automatisés sont des moyens d'exécution du dispositif : ils ne définissent pas eux-mêmes les règles méthodologiques et ne peuvent les modifier.

Les paramètres techniques dont la divulgation faciliterait la fraude, la manipulation ou le contournement des contrôles demeurent confidentiels. Cette confidentialité n'exclut ni la traçabilité interne ni l'auditabilité dans les conditions prévues par le corpus.

1 — Périmètre de la gouvernance

1.1 — Calcul des indicateurs

Les traitements automatisés exécutent les règles de calcul définies par la Méthodologie officielle, notamment l'Indice de satisfaction client, l'Indice de confiance et les règles d'activation ou de maintien des dispositifs associés.

Les pondérations, périodes de référence, seuils et règles d'éligibilité ne sont pas créés par le présent document.

1.2 — Contrôle et détection

Le dispositif utilise également des mécanismes automatisés pour repérer des anomalies, incohérences, doublons, comportements atypiques ou signaux susceptibles de justifier un contrôle complémentaire.

Un signal de détection n'est pas, à lui seul, la preuve d'une fraude. Les conséquences applicables relèvent de la Politique anti-fraude et anti-manipulation, de la Politique officielle des évaluations et des procédures compétentes.

2 — Principes de gouvernance

2.1 — Subordination méthodologique

Tout traitement automatisé est subordonné aux règles du corpus compétent. Lorsqu'un comportement technique est incompatible avec la Méthodologie officielle, la règle méthodologique prévaut et l'anomalie de fonctionnement doit être corrigée et tracée.

2.2 — Neutralité et non-arbitraire

Aucun paramètre ne peut être modifié pour favoriser ou défavoriser un professionnel en raison de sa relation commerciale avec CERTIF Index, de sa notoriété, de sa taille ou du caractère favorable ou défavorable de ses résultats.

2.3 — Stabilité et maîtrise des changements

Toute évolution susceptible d'affecter matériellement le calcul, l'admissibilité des évaluations ou un indicateur public fait l'objet d'une analyse préalable, d'une validation, d'un versionnement et d'une traçabilité adaptés à son importance.

2.4 — Proportionnalité

Les mécanismes de détection et les mesures qu'ils déclenchent doivent être proportionnés au risque identifié. Les contrôles ont pour objet de protéger l'intégrité du dispositif, non de sanctionner un niveau de satisfaction client.

2.5 — Transparence différenciée

Les principes, indicateurs et règles nécessaires à la compréhension du dispositif sont rendus accessibles selon le document compétent. Les paramètres de sécurité, seuils de détection, règles de corrélation et signaux dont la publication faciliterait le contournement restent confidentiels.

2.6 — Auditabilité

Le fonctionnement doit permettre de reconstituer, dans une mesure appropriée, les données, règles, versions et interventions ayant conduit à un résultat ou à une décision de contrôle.

3 — Traçabilité et versionnement

CERTIF Index conserve un registre interne des évolutions significatives affectant les traitements automatisés. Ce registre documente, selon la nature du changement, sa date, son objet, sa justification, sa validation et sa mise en production.

Les actions humaines pertinentes susceptibles d'affecter l'admissibilité d'une évaluation, un contrôle, un recalcul ou un statut public sont journalisées lorsqu'une telle traçabilité est nécessaire à l'auditabilité, à la sécurité ou à la preuve.

Les traces sont conservées conformément à la Politique de confidentialité et aux règles internes de sécurité et d'habilitation.

4 — Supervision humaine

L'automatisation n'exclut pas l'intervention humaine. Une revue humaine peut notamment intervenir en présence d'une anomalie complexe, d'une contestation motivée, d'une incohérence technique, d'un cas non couvert de manière fiable par les règles automatisées ou lorsqu'une procédure compétente l'exige.

Toute intervention humaine significative doit être motivée par un objectif légitime lié au fonctionnement du dispositif et ne peut servir à modifier discrétionnairement un résultat pour des raisons commerciales ou de convenance.

Lorsque des données personnelles sont utilisées dans ces traitements, les garanties et droits applicables relèvent de la Politique de confidentialité et du droit applicable.

5 — Calcul, contrôle et absence de pondération occulte

Les indicateurs publics sont calculés conformément à la Méthodologie officielle à partir des évaluations admissibles. Une évaluation ne reçoit pas un poids variable secret destiné à infléchir discrétionnairement le score public.

Les mécanismes anti-fraude peuvent conduire, selon les règles compétentes, à un contrôle, un gel conservatoire, un rejet ou une neutralisation d'une évaluation. Lorsqu'une évaluation est prise en compte, son traitement dans le calcul respecte les règles publiques de la Méthodologie officielle.

La détection d'anomalies protège l'ensemble d'évaluations admises ; elle ne crée pas un second système de notation caché.

6 — Revue et contrôle interne

CERTIF Index procède à des revues documentées du fonctionnement de ses mécanismes automatisés selon une périodicité adaptée à leur criticité et lors de toute évolution significative. Ces revues vérifient notamment la conformité à la Méthodologie officielle, la cohérence des résultats, les incidents détectés et la nécessité d'éventuelles corrections.

Une erreur technique avérée peut donner lieu à une correction et, lorsque cela est nécessaire, à un recalcul. La correction est tracée et ne doit pas être confondue avec une modification discrétionnaire de la satisfaction exprimée par les clients.

7 — Audit par un tiers habilité ou dans un cadre judiciaire

Les éléments de traçabilité nécessaires peuvent être examinés par CERTIF Index ou par un tiers habilité mandaté par CERTIF Index dans le cadre d'une mission d'audit ou de contrôle.

En cas de litige ou de procédure, ils peuvent également être communiqués ou rendus accessibles aux personnes, experts ou autorités légalement habilités ou mandatés par la justice, dans la limite de leurs attributions et sous les garanties de confidentialité et de sécurité applicables.

La communication d'éléments d'audit n'implique pas la divulgation générale des paramètres anti-fraude ou des secrets techniques du dispositif.

8 — Limites et engagements

CERTIF Index s'engage à appliquer ses règles de manière cohérente, à documenter les évolutions significatives, à préserver la séparation entre intérêt commercial et traitement méthodologique et à maintenir une capacité raisonnable d'audit et de correction.

CERTIF Index ne prétend pas garantir l'absence absolue d'erreur technique, la détection de toute fraude ou la sincérité intrinsèque de toute appréciation. Les mécanismes de contrôle réduisent les risques ; ils ne transforment pas la satisfaction subjective en fait objectivement certifié.

9 — Articulation documentaire et révision

La Méthodologie officielle est compétente pour les règles de calcul. La Politique anti-fraude et anti-manipulation et la Politique officielle des évaluations sont compétentes pour les mécanismes de contrôle et leurs effets. La Politique de confidentialité régit les traitements de données personnelles. Les procédures spécialisées encadrent les décisions et recours relevant de leur objet.

Le présent document est versionné. Toute évolution doit rester cohérente avec le fonctionnement réel du produit et avec les documents compétents du corpus.