

PACTEM

Charte de classification des clauses contractuelles

Méthodologie d'analyse standardisée et auditable

Version	1.2
Date de publication	Juin 2026
Périmètre v1.2	Habitation · Auto · Bail résidentiel · Bail commercial · Emprunteur · Moto · Voyage · Complémentaire santé · Prévoyance · Crédit immobilier
Nouveautés v1.2	3 nouveaux secteurs · Analyse sémantique de niveau 2 · Règle transversale des absences · Grilles recalibrées
Statut	Document public v1.2 — soumis à validation juridique externe
Prochaine révision	Novembre 2026

Sommaire

1. Objet, portée et engagement de neutralité
 2. Principe général de classification
 3. Les quatre niveaux de classification
 4. Grille de référence sectorielle détaillée (10 secteurs)
 5. Règles de combinaison des critères
 6. Analyse sémantique de niveau 2
 7. Règles de présentation au signataire
 8. Modèle IA, traçabilité et intégrité technique
 9. Limites explicites de l'analyse
 10. Gouvernance, versionnage et historique
 11. Engagements contractuels envers le prestataire
- Annexe — Changelog v1.1 → v1.2

1. Objet, portée et engagement de neutralité

Le présent document décrit la méthodologie utilisée par Pactem pour analyser les contrats PDF et produire une classification structurée des clauses à destination des signataires. Il est public, versionné, et opposable. Toute modification de la grille de classification fait l'objet d'un changelog daté publié simultanément à la mise en ligne de la nouvelle version.

Pactem ne se substitue pas à un conseil juridique. L'analyse produite est une aide à la compréhension standardisée, non un avis de droit. Elle ne constitue pas une évaluation globale de la qualité commerciale du contrat. Pactem classe des clauses ; Pactem ne juge pas un contrat.

Engagement de neutralité méthodologique. Pactem est rémunéré par le prestataire intégrateur. Cette relation commerciale ne modifie pas la méthodologie d'analyse, qui est identique quel que soit le client prestataire. L'auditabilité de la méthode — et non l'indépendance financière — est la garantie de neutralité de Pactem. Aucun prestataire ne peut obtenir, par quelque moyen que ce soit, la modification de la classification d'une clause. Toute demande en ce sens est refusée et journalisée.

2. Principe général de classification

Chaque clause identifiée est évaluée selon quatre critères cumulatifs. Le niveau final résulte de la combinaison de ces critères selon les règles décrites à la section 5.

A	Fréquence de mise en jeu La clause est-elle susceptible de produire un effet concret pour le signataire dans des situations courantes de la vie du contrat (sinistre, résiliation, litige) ?
B	Impact patrimonial ou personnel L'effet produit est-il matériel — financier, droit à prestation, résiliation, limitation de garantie — ou simplement accessoire ?
C	Lisibilité perçue La formulation est-elle claire pour un lecteur non-juriste, ou sa compréhension requiert-elle une attention ou une expertise particulière ?
D	Écart à la norme sectorielle La clause s'écarte-t-elle des pratiques courantes du secteur telles qu'observées sur la base de référence Pactem (sources ACPR, FFA, UFC-Que Choisir, jurisprudence) ?

3. Les quatre niveaux de classification

Les quatre niveaux sont fixes et non configurables par le prestataire intégrateur. Leur ordre d'affichage au signataire est invariable : vert → cyan → orange → rouge.

✓ Conforme — niveau vert — Clause standard, favorable ou neutre

- Clause conforme aux usages de marché et aux dispositions légales minimales applicables
- Aucun écart défavorable significatif par rapport à la norme sectorielle de référence
- Formulation claire, sans ambiguïté pour un lecteur non spécialiste
- Garanties, délais et plafonds dans les standards observés sur le marché — la calibration v1.2 est volontairement large : une clause dans la pratique courante du marché est verte, même si de meilleures conditions existent ailleurs. Pactem signale l'anormal, Pactem ne compare pas les offres

Réf. : Art. L.112-4 C. ass. ; Art. L.221-1 C. conso ; Directive DDA 2016/97 art. 20

i À savoir — niveau cyan — Information utile, sans caractère défavorable

- Clause valide dont la compréhension précise est utile au signataire avant engagement
- Délais, franchises calendaires, conditions de préavis ou procédures de déclaration
- Garantie optionnelle absente du contrat ou présente avec des limitations transparentes
- Information factuelle neutre sans implication défavorable directe

Réf. : Art. L.112-2-1 C. ass. (DDA) ; Art. L.221-18 C. conso ; Loi Lemoine 2022-270 art. 3

⚠ À noter — niveau orange — Clause s'écartant significativement de la norme de marché

- Clause légale mais dont les conditions diffèrent sensiblement des pratiques sectorielles courantes, dans un sens défavorable au signataire
- Le niveau orange est calibré pour rester exceptionnel : un critère dont plus de 20 % des contrats du marché déclencheraient l'alerte est recalibré vers le cyan
- Peut également résulter de l'analyse sémantique de niveau 2 (section 6), auquel cas une révision humaine est systématiquement déclenchée avant toute confirmation

Réf. : Art. L.113-1 C. ass. (exclusions) ; Art. L.132-1 C. conso ; Rec. ACPR 2017 lisibilité

⚠ À vérifier — niveau rouge — Attention juridique recommandée avant signature

- Clause potentiellement contraire aux dispositions d'ordre public ou à la jurisprudence dominante
- Restriction de droit substantielle peu visible dans la structure du document
- Absence d'une clause obligatoire légalement ou présente dans la quasi-totalité des contrats du marché (règle transversale, section 5)
- Pactem ne qualifie jamais une clause d'abusives ou d'illégales — seule une juridiction le peut

Réf. : Art. L.132-1 C. conso ; Cass. Civ. 1re 15 nov. 2023 ; Directive 93/13/CEE annexe

4. Grille de référence sectorielle détaillée

Les seuils ci-dessous définissent les conditions de basculement entre niveaux pour chaque secteur couvert. Sources : FFA — statistiques annuelles ; ACPR — recommandations sur la lisibilité des contrats (2017, 2021) ; UFC-Que Choisir — baromètre litiges assurance (2022-2024) ; jurisprudence Cour de cassation. La grille est révisée semestriellement.

Principe de calibration v1.2 : les seuils sont calibrés pour signaler les valeurs véritablement anormales du marché, non pour comparer les offres entre elles. Une clause s'inscrivant dans la pratique courante du marché est classée verte ou cyan. Le niveau orange est réservé aux écarts significatifs et défavorables touchant moins de 20 % des contrats observés. Le tiret (—) indique qu'aucune condition ne déclenche ce niveau pour le critère concerné.

4A — Assurance habitation

Critère supprimé par rapport à la v1.1 : délai de carence incendie (valeur discriminante insuffisante).

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Franchise dommages	≤ 300 €	300 - 500 €	500 - 800 €	> 800 € ou non plafonnée
Délai déclaration sinistre	≥ 5 j. ouvrés	—	3 - 4 j. ouvrés	< 3 j. ou non précisé
Exclusion dégâts des eaux	Standard marché	1 exclusion add.	2-3 excl. élargies	Formulation générique
Plafond vol	> 3 000 €	1 500 - 3 000 €	800 - 1 500 €	< 800 € ou conditionnel
Clause résiliation	Conf. loi Hamon	Préavis ≤ 1 mois	Préavis > 1 mois	Résiliation impossible / opaque
Exclusion catastrophe nat.	Conf. L.125-1	Condition ajoutée	Délai ajouté > 10 j	Exclusion hors cadre légal
Valeur remplacement	Valeur à neuf	Vétusté ≤ 20 %	Vétusté 20 - 40 %	Vétusté > 40 % ou non précisée
Plafond dégâts des eaux	Illimité ou ≥ 15 000 €	8 000 - 15 000 €	3 000 - 8 000 €	< 3 000 € ou exclu
Plafond objets de valeur / bijoux	≥ 3 000 € ou déclaration libre	1 500 - 3 000 €	500 - 1 500 €	< 500 € ou exclu
Garantie RC vie privée	≥ 1 000 000 € incluse	500 000 - 1 M€ incluse, ou option explicite	< 500 000 € ou conditions restrictives	Absente sans mention
Délai remboursement après sinistre	≤ 30 j ou non précisé	30 - 60 j	60 - 90 j	> 90 j ou sans limite
Franchise tempête / grêle	≤ 600 € ou identique franchise dommages	600 - 1 000 €	1 000 - 1 500 €	> 1 500 € ou non plafonnée
Couverture appareils électriques	Incluse sans condition	Avec conditions, plafond limité, ou absente	—	—
Garantie villégiature	Incluse sans condition	Avec limitations, plafond limité, ou absente	—	—

4B — Assurance auto

Modifications v1.2 : « garantie contenu » renommée « garantie effets personnels » ; critère assistance panne retiré de la grille structurée et confié à l'analyse sémantique de niveau 2.

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Franchise collision	≤ 500 €	500 - 800 €	800 - 1 500 €	> 1 500 € ou non plafonnée
Franchise vol	≤ 250 €	250 - 500 €, ou condition antivol explicite	500 - 900 €	> 900 €
Délai déclaration accident	≥ 5 j. ouvrés	—	3 - 4 j. ouvrés	< 3 j. ou non précisé

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	▮ Rouge
Véhicule de remplacement	Inclus sans condition	Sous condition, absent ou exclu explicitement	—	—
Conduite exclusive	Aucune restriction	Restriction d'âge ou conducteur désigné unique	—	Déchéance automatique en cas de prêt, sans mise en demeure
Garantie effets personnels	Incluse ≥ 500 € sans condition	< 500 €, conditions restrictives, ou absente	—	—
Résiliation par l'assureur	Conf. L.113-12	Préavis ≥ 2 mois	Préavis 1 mois	Résiliation immédiate possible
Garantie conducteur	Incluse sans plafond ou ≥ 1 000 000 €	Plafond inférieur, conditions, ou absente	—	—
Franchise bris de glace	≤ 75 € ou nulle	75 - 150 €	150 - 300 €	> 300 € ou non couverte
Garantie valeur à neuf	Mentionnée avec durée et conditions claires	Valeur vénale / Argus, ou valeur à neuf sans conditions précises	—	Valeur de remboursement absente ou non précisée
Couverture événements climatiques	Incluse sans condition	Avec conditions, franchise spécifique, ou absente	—	—

4C — Bail résidentiel

Nouveaux critères v1.2 : délai de restitution du dépôt de garantie, résiliation anticipée du bailleur, clause pénale, clause de solidarité.

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Dépôt de garantie	Conf. loi ALUR (1 mois nu, 2 mois meublé)	—	—	Supérieur aux plafonds légaux ou non précisé
Préavis locataire	1 mois mentionné ou conf. loi	3 mois mentionné	—	> 3 mois ou conditions ajoutées restrictives
Révision loyer	Conf. IRL explicite	Mentionnée sans précision d'indice	—	Indice autre que IRL, révision libre ou discrétionnaire
Charges récupérables	Conf. décret 1987 ou renvoi explicite au décret	Mentionnées sans référence au décret	—	Charges illimitées ou « tous frais à la charge du locataire »
Clause résolutoire	Conf. art. 24 loi 89 — délai ≥ 2 mois après commandement	—	—	Délai < 2 mois ou résiliation sans mise en demeure
Travaux locataire	Accord écrit du bailleur requis explicitement	Mentionné avec conditions ou restrictions	—	—
État des lieux	Contradictoire mentionné	Huissier prévu ou conditions particulières	—	Absent, dispensé ou unilatéral
Sous-location	Conditions claires (autorisée ou interdite explicitement)	Conditions floues ou non mentionnées	—	—
Délai restitution dépôt de garantie	Conf. loi (1 ou 2 mois selon état des lieux)	Mentionné sans précision des conditions	—	> 2 mois ou non précisé
Résiliation anticipée bailleur	Conf. loi — 3 cas légaux, préavis 6 mois	Cas légaux avec conditions supplémentaires explicites	—	Cas élargis hors cadre légal ou préavis < 6 mois
Clause pénale	Absente ou ≤ 10 % du loyer mensuel	10 - 20 % du loyer mensuel	—	> 20 % ou automatique sans mise en demeure
Clause de solidarité	Absente ou limitée à la durée de présence	Durée limitée explicite après départ	—	Solidarité illimitée ou sans condition de sortie

4D — Bail commercial

Nouveaux critères v1.2 : dépôt de garantie, clause de résiliation triennale, déspecialisation, charges et taxes, clause recette, droit de préemption du bailleur.

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Durée et renouvellement	3-6-9 conf. L145, droit au renouvellement explicite	Durée dérogatoire explicitement justifiée et acceptée	—	Renouvellement exclu, limité ou opaque
Indice de révision	ILC ou ILAT explicite	Autre indice légal mentionné	—	Indice non publié, non précisé ou révision libre
Répartition travaux	Conf. art. 606	Charges mineures suppl. ou gros travaux locataire explicitement listés	—	Tous travaux sans exception à charge locataire
Pas de porte / droit d'entrée	Absent ou nature précisée (supplément loyer / indemnité)	Montant mentionné sans précision de nature	—	Présent sans mention du montant ou de la nature
Cession bail	Libre avec fonds de commerce conf. L145-16	Agrément bailleur avec critères explicites	Agrément discrétionnaire sans critères	Cession interdite ou rendue impossible
Clause résolutoire	Conf. ou supérieur L145-41 — délai ≥ 1 mois	—	—	Délai < 1 mois ou sans mise en demeure

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	▮ Rouge
Destination des lieux	Large ou tous commerces	Activité précisée cohérente avec le fonds	Activité très restrictive limitant le développement	Activité unique ultra-spécifique
Garantie du bailleur	Éviction et vices cachés conf. droit commun	Partielle avec exclusions explicites limitées	Exclusions étendues	Garanties totalement exclues
Dépôt de garantie	≤ 3 mois de loyer HT	3 - 6 mois	6 - 12 mois	> 12 mois ou non précisé
Clause résiliation triennale	Conf. L145-4	Conditions supplémentaires explicites	—	Supprimée ou renonciation imposée
Déspecialisation	Conf. L145-47 mentionné	Conditions supplémentaires explicites	—	Interdite ou renonciation imposée
Charges et taxes	Répartition conforme ou explicitement détaillée	Mentionnées sans détail ou renvoi annexe	—	Toutes charges et taxes sans exception à charge locataire
Clause recette	Absente	Présente avec conditions claires	—	Sans conditions précises ou sans minimum garanti
Droit de préemption bailleur	Absent	Conditions et délai explicites	—	Sans conditions précises ou délai non défini

4E — Assurance emprunteur

Nouveaux critères v1.2 : garantie perte d'emploi, franchise ITT, garantie IPP, définition forfaitaire / indemnitaire, couverture des pathologies dorsales et psychologiques.

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Garantie DC	Capital restant dû	Capital initial	Plafond inférieur	Plafond très restrictif
Garantie ITT / IPT	Couverture standard	Délai franchise 90 j	Délai franchise > 90 j	Exclusion ou délai > 180 j
Délai de carence	Aucun ou ≤ 1 mois	1 - 3 mois	3 - 6 mois	> 6 mois
Exclusions médicales	Standard marché	1 exclusion add.	Exclusions élargies	Formulation très restrictive
Droit à l'oubli	Conf. loi Lemoine	Mentionné	Restriction add.	Non mentionné
Résiliation infra-annuelle	Conf. loi Lemoine	Mentionnée	Conditions ajoutées	Non mentionnée / restreinte
Délégation d'assurance	Acceptation explicite	Conditions claires	Conditions floues	Refus de principe
Questionnaire de santé	Conf. loi Lemoine	Standard marché	Étendu	Très intrusif ou opaque
Garantie perte d'emploi	Incluse sans condition	Conditions restrictives, ou absente	Très restrictives ou carence > 12 mois	—
Franchise ITT	≤ 30 j	30 - 90 j	90 - 180 j	> 180 j
Garantie IPP	Incluse, seuil ≤ 33 %	Incluse, seuil > 33 %	Très limitée	Absente
Définition forfaitaire / indemnitaire	Forfaitaire explicite	Non précisé	Indemnitaire avec conditions restrictives	Indemnitaire sans plafond de perte défini
Couverture dos / psy	Incluse sans condition	Avec conditions (hospitalisation requise)	Exclue explicitement	—

4F — Assurance moto / deux-roues

Nouveaux critères v1.2 : garantie conducteur, franchise bris de glace (bulle, optiques), couverture des événements climatiques.

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Franchise vol	≤ 300 €	300 - 500 €	500 - 1 000 €	> 1 000 € ou conditionnelle
Franchise dommages	≤ 400 €	400 - 700 €	700 - 1 200 €	> 1 200 € ou non plafonnée
Garantie équipement	Incluse ≥ 500 €	< 500 € ou absente	—	—
Stationnement / antivol	Standard	Antivol agréé requis ou conditions cumulatives	Restrictions opaques	—
Garantie circuit	Couverte ou exclue clairement	Couverture floue	Exclusion étendue à tout usage sportif	—
Délai déclaration sinistre	≥ 5 j. ouvrés	—	3 - 4 j. ouvrés	< 3 j. ou non précisé
Résiliation	Conf. loi Hamon	Préavis ≤ 1 mois	Préavis > 1 mois	Résiliation impossible
Bonus / malus transfert	Reprise standard	Conditions claires	Reprise partielle	Reprise refusée
Garantie conducteur	Incluse ≥ 1 000 000 €	Plafond inférieur, conditions, ou absente	—	—
Franchise bris de glace	≤ 75 € ou nulle	75 - 150 €	150 - 300 €	> 300 € ou non couverte
Couverture événements climatiques	Incluse sans condition	Avec conditions ou absente	—	—

4G — Assurance voyage

Nouveaux critères v1.2 : assistance juridique à l'étranger, couverture des sports extrêmes, plafond de responsabilité civile à l'étranger.

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Annulation : motifs couverts	Liste large standard	Liste limitée explicite	Liste restreinte	Restrictions étendues / floues
Franchise annulation	≤ 50 €	50 - 100 €	100 - 200 €	> 200 € ou en %
Plafond frais médicaux	≥ 100 000 €	50 000 - 100 000 €	20 000 - 50 000 €	< 20 000 €
Couverture COVID / pandémie	Inclus explicitement	Inclus sous conditions	Exclusion partielle	Exclusion totale
Bagages	≥ 1 500 €	1 000 - 1 500 €	500 - 1 000 €	< 500 € ou non couvert
Rapatriement	Inclus monde entier	Inclus zone limitée	Sous condition	Non inclus / sur devis
Délai déclaration	≥ 5 j. ouvrés	—	3 - 4 j. ouvrés	< 3 j. ou non précisé
Délai rétractation	Conf. C. conso 14 j.	14 j. mentionnés	Délai inférieur	Non mentionné
Assistance juridique à l'étranger	Incluse sans condition	Avec conditions ou absente	—	—
Couverture sports extrêmes	Couverts explicitement	Sous conditions ou exclus explicitement	Exclus de manière opaque	—
Plafond RC à l'étranger	≥ 500 000 €	200 000 - 500 000 €	< 200 000 €	Absent

4H — Complémentaire santé (nouveau secteur v1.2)

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Délai de carence	Aucun	≤ 3 mois	3 - 6 mois	> 6 mois
Plafonds remboursement dentaire	≥ 300 % BR ou forfait ≥ 1 500 €/an	200 - 300 % BR	100 - 200 % BR	≤ 100 % BR ou non précisé
Plafonds optique	Conf. 100 % Santé + forfait ≥ 150 €	Forfait 100 - 150 €	Forfait < 100 €	Non précisé
Dépassements d'honoraires	Couverts OPTAM et non-OPTAM	OPTAM uniquement, ou non couverts explicitement	Non précisé	—
Hospitalisation : chambre particulière	Incluse sans limite de durée	Limite ≥ 30 j, exclue, ou non précisée	Limite < 30 j ou forfait faible	—
Médecines douces	Incluses	Forfait limité ou absentes	—	—
Délai de résiliation	Conf. résiliation infra-annuelle (loi 2019)	Mentionnée avec conditions	—	Non mentionnée ou restreinte
Exclusions de soins	Standard marché	Exclusions listées explicites	Exclusions étendues	Formulation générique
Limite d'âge	Aucune	Limite ≥ 70 ans	Limite < 70 ans	Résiliation automatique liée à l'âge

4I — Prévoyance (nouveau secteur v1.2)

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
Définition de l'invalidité	Barème contractuel explicite	Renvoi barème Sécurité sociale	Définition propre restrictive	Définition floue ou discrétionnaire
Franchise arrêt de travail	≤ 30 j	30 - 90 j	90 - 180 j	> 180 j
Exclusions sports et activités	Standard	Liste explicite	Exclusions étendues	Formulation générique
Couverture dos / psy	Incluse sans condition	Avec conditions (hospitalisation)	Exclue explicitement	—
Revalorisation des prestations	Indexée explicitement	Mentionnée sans indice	Non revalorisée	Non précisée
Délai de carence	Aucun	≤ 6 mois	6 - 12 mois	> 12 mois
Maintien des garanties	Maintenues en cas d'arrêt	Conditions explicites	Suspension possible	Résiliation automatique en cours de sinistre
Capital décès : bénéficiaires	Clause bénéficiaire libre et claire	Standard	Restrictions	Désignation imposée ou opaque

4J — Crédit immobilier (nouveau secteur v1.2)

Critère	✓ Vert	i Cyan	△ Orange	► Rouge
TAEG	Présent et détaillé	Présent sans détail	—	Absent
Indemnités de remboursement anticipé	Absentes ou plafonnées légalement	Conf. plafond légal (6 mois d'intérêts / 3 % du capital)	Conditions ajoutées	Supérieures au plafond légal
Modulation des échéances	Possible sans frais	Avec conditions, impossible, ou non mentionnée	—	—
Transfert de prêt	Possible explicitement	Conditions explicites, impossible, ou non mentionné	—	—
Domiciliation bancaire	Non exigée	Exigée ≤ 10 ans avec contrepartie explicite	—	Exigée sans contrepartie ou sans durée
Clause de déchéance du terme	Cas légaux uniquement	Cas listés explicites	Cas étendus	Déchéance discrétionnaire
Taux variable	Taux fixe	Variable capé explicite	Variable non capé	Variable sans détail du mécanisme
Frais de dossier et annexes	Détaillés	Mentionnés globalement	Non détaillés	Absents du contrat

5. Règles de combinaison des critères

Un contrat peut contenir des clauses dont chaque critère individuel est dans les seuils, mais dont l'effet combiné génère un niveau d'alerte supérieur. Les règles suivantes s'appliquent dans cet ordre :

Règle 0 — Calibration mesurée des seuils

Les seuils de chaque critère sont calibrés sur la pratique observée du marché. Une clause qui s'inscrit dans la pratique courante de plus de 80 % du marché est classée verte ou cyan. Le niveau orange (« À noter ») est réservé aux clauses qui s'écartent significativement de cette pratique courante et dans un sens défavorable au signataire — il est recalibré dès lors qu'il toucherait plus de 20 % des contrats observés. Une clause atypique mais non défavorable reste en cyan. Le niveau rouge (« À vérifier ») est réservé aux clauses dont la combinaison de critères génère un risque patrimonial significatif pour le signataire, aux clauses potentiellement contraires aux dispositions d'ordre public, et aux absences visées par la Règle 5.

Règle 1 — Promotion par critère dominant

Si un seul critère atteint le seuil rouge (impact patrimonial majeur ou formulation génériquement exclusive), la clause est classée rouge indépendamment des autres critères.

Règle 2 — Promotion par accumulation

Si deux critères ou plus atteignent le seuil orange sur le même thème (même garantie, même exclusion, même délai), la clause est promue au niveau rouge. Des critères orange sur des thèmes distincts ne se cumulent pas — ils restent indépendants dans l'analyse.

Règle 3 — Promotion croisée

Si une clause est orange et qu'une clause directement liée dans le même contrat (même garantie, même exclusion) est également orange, les deux sont promues rouge. La relation est signalée explicitement dans l'analyse détaillée.

Règle 4 — Dérogation explicite acceptée

Si le contrat contient une clause orange ou rouge assortie d'une contrepartie explicitement favorable au signataire (compensation financière documentée, garantie étendue sur un autre point), la clause peut être maintenue au niveau inférieur avec mention explicite de la dérogation dans l'analyse.

Règle 5 — Traitement différencié des absences (révisée en v1.2)

Lorsqu'une clause attendue est absente du document analysé, son traitement dépend de son caractère sur le marché de référence :

- Clause obligatoire légalement ou présente dans plus de 95 % des contrats du marché (ex. : TAEG, rapatriement en assurance voyage, RC vie privée en habitation) : classification rouge par défaut.
- Clause optionnelle ou de présence variable (ex. : garantie villégiature, véhicule de remplacement, médecines douces) : classification cyan, l'absence constituant une information utile sans caractère anormal.

Dans les deux cas, la description affichée au signataire précise systématiquement : « non identifié dans ce document — vérifier les conditions générales complètes ». L'absence constatée est relative au document analysé : la clause peut figurer dans une annexe non jointe (voir section 9, Limites).

Principe de non-substitution. Ces règles de combinaison sont appliquées algorithmiquement par le moteur Pactem et ne peuvent pas être modifiées par le prestataire intégrateur. Le prestataire peut consulter le résultat de l'application des règles dans les logs d'audit, mais ne peut ni les désactiver ni les paramétrer.

6. Analyse sémantique de niveau 2 (nouveau en v1.2)

La grille de la section 4 repose sur des seuils objectivables — montants, délais, plafonds, présence ou absence. Or une clause peut respecter tous les seuils numériques et demeurer significativement défavorable par sa seule formulation. La version 1.2 introduit donc un second niveau d'analyse, conduit en parallèle de l'analyse structurée sur chaque contrat.

6.1 — Objet de l'analyse sémantique

Le moteur procède à une lecture intégrale et libre du contrat afin d'identifier les configurations suivantes :

- Exclusion rédigée si largement qu'elle vide une garantie de sa substance
- Condition cumulative rendant une garantie quasi inaccessible en pratique
- Renvoi circulaire entre clauses créant une ambiguïté favorable au professionnel
- Définition de sinistre ou d'événement volontairement restrictive
- Formulation conférant un pouvoir discrétionnaire sans limite à l'une des parties
- Clause contredisant ou réduisant une autre clause du même contrat
- Conditions d'assistance véritablement restrictives ou opaques
- Décote ou vétusté non plafonnée sur une valeur de remboursement

6.2 — Garanties d'encadrement

L'analyse sémantique est strictement encadrée afin de préserver la fiabilité et l'auditabilité de la classification :

- Elle ne peut produire qu'un niveau orange au maximum. Le niveau rouge demeure exclusivement réservé à l'analyse structurée de la section 4 et à la Règle 5.
- Elle est limitée à deux points par analyse, afin d'éviter toute dilution du signal.
- Chaque point produit cite la clause exacte concernée, garantissant la vérifiabilité.
- Tout point issu de l'analyse sémantique déclenche systématiquement une révision humaine avant confirmation (déclencheur SEMANTIC_L2, section 8). La description présentée au signataire porte la mention : « clause identifiée par analyse approfondie — en cours de vérification ».

7. Règles de présentation au signataire

Ordre invariable. Les points verts précèdent toujours les alertes, quelle que soit leur proportion. Le séparateur entre les deux groupes est libellé « Informations complémentaires » — jamais « Points de vigilance » ou toute formulation anxiogène.

Nombre de points verts affiché. Le résumé principal affiche au maximum 3 points verts, même si le contrat en contient davantage. Un affichage exhaustif de points verts créerait un biais de réassurance incompatible avec l'objectif d'information équilibrée.

Titres de points. 5 mots maximum par titre de point. Aucun jargon juridique non expliqué. Le titre doit être compréhensible par un lecteur de niveau lycée.

Absence de verdict global. Pactem n'affiche aucun score global de contrat, aucune mention « bon contrat » ou « contrat risqué ». L'appréciation globale appartient au signataire. Seuls les points individuels classifiés sont présentés.

Neutralité éditoriale absolue. Le texte de présentation du widget est invariable : « Voici les points importants de ce contrat ». Aucune formulation suggérant un jugement sur la qualité commerciale du prestataire n'est autorisée.

Description factuelle, jamais de conseil interprétatif. Les descriptions de clauses présentées au signataire décrivent ce que dit la clause, jamais ce que le signataire devrait en faire. Sont expressément interdites les formulations qui orientent vers une action — « pensez à vérifier », « date anniversaire à noter », « vous pouvez résilier à tout moment », « attention à ». Pactem informe ; Pactem ne conseille pas et n'incite pas à la résiliation.

Confirmation active du signataire — option configurable. Le prestataire intégrateur peut activer dans son Espace Client une option de confirmation active : le signataire doit alors cliquer explicitement sur « J'ai pris

connaissance de cette analyse » avant d'accéder à la signature. Lorsque cette option est activée, l'attestation horodatée mentionne la confirmation et son horodatage, renforçant la valeur probante de l'attestation.

Non-configurabilité par le prestataire. Le prestataire intégrateur ne peut ni masquer un niveau d'alerte, ni modifier un libellé de point, ni désactiver un niveau de couleur. Toute tentative de configuration contraire est journalisée et génère une alerte.

8. Modèle IA, traçabilité et intégrité technique

Chaque analyse est produite par un modèle de langage large (LLM). Les données suivantes sont enregistrées systématiquement et disponibles dans les logs d'audit exportables :

Donnée tracée	Format	Usage audit
Identifiant du modèle IA utilisé	String versionné	Reproductibilité de l'analyse
Version du prompt système	Numéro de version + hash	Traçabilité des évolutions méthodologiques
Hash SHA-256 du contrat analysé	64 caractères hex	Preuve d'intégrité du document source
Horodatage UTC de l'analyse	ISO 8601	Preuve de la date d'information du signataire
Score de confiance par clause (0-100)	Entier	Identification des zones d'incertitude IA
Provider IA actif (principal / fallback)	Enum	Transparence sur le fournisseur utilisé
Niveau d'analyse à l'origine du point (structuré / sémantique L2)	Enum	Distinction des deux niveaux d'analyse (v1.2)
Version de la charte appliquée	Numéro de version	Opposabilité de la grille au moment de l'analyse
Identifiant client prestataire (anonymisé)	UUID	Audit par prestataire, sans données personnelles

Politique de conservation des données. Aucun contrat n'est conservé sur les serveurs Pactem après analyse. Le texte est extrait en mémoire vive, analysé, puis détruit. Seule la sortie structurée (JSON de classification) et les métadonnées de traçabilité listées ci-dessus sont conservées, pour une durée de 10 ans, conformément à la prescription décennale en matière contractuelle (art. 1379 C. civ. ; art. L.110-4 C. com. ; obligations probatoires DDA).

Révision humaine — cinq déclencheurs (v1.2). Pactem associe systématiquement l'analyse algorithmique à une supervision humaine. Cinq déclencheurs activent une révision par un opérateur Pactem, dont le résultat est journalisé dans les métadonnées de l'analyse :

1. Clause classée À vérifier (rouge). Révision humaine systématique dans un délai maximal de 2 jours ouvrés. Aucune analyse contenant un rouge n'est considérée comme définitive avant validation humaine.
2. Point issu de l'analyse sémantique de niveau 2 (SEMANTIC_L2 — nouveau v1.2). Révision humaine systématique avant confirmation du point au signataire. Trois issues : point confirmé, point reclassé, point retiré.
3. Échantillonnage aléatoire (5 à 10 %). Un pourcentage de toutes les analyses produites, indépendamment de leur niveau, est tiré aléatoirement chaque mois et soumis à révision pour contrôle qualité et amélioration continue du modèle.
4. Score de confiance moyen inférieur à 70. Lorsque l'incertitude algorithmique sur une analyse est élevée, une révision humaine est déclenchée automatiquement avant remise du résultat.
5. Contestation par le prestataire intégrateur. Toute contestation reçue via l'Espace Client est instruite par un opérateur Pactem dans un délai maximal de 5 jours ouvrés. Trois issues possibles : classification confirmée, classification révisée, clause déclarée hors périmètre.

Le taux de concordance — proportion de classifications algorithmiques confirmées lors de la révision humaine — est calculé en continu et publié dans le dashboard interne. Sa dégradation déclenche une revue du prompt système et de la grille de référence.

9. Limites explicites de l'analyse

Les éléments suivants ne sont pas couverts par l'analyse Pactem dans sa version actuelle. Lorsqu'une limite est atteinte, le widget l'indique explicitement au signataire. Pactem ne produit jamais d'analyse partielle présentée comme complète.

Langues	Contrats rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais.
Qualité OCR	Documents dont la qualité de scan génère un taux de confiance OCR inférieur à 70 %. Le widget affiche un avertissement explicite et invite le signataire à demander une version texte.
Annexes non jointes	Contrats comportant des renvois à des documents annexes non inclus dans le PDF analysé. Les clauses faisant référence à ces annexes sont signalées comme non vérifiables. Cette limite s'articule avec la Règle 5 : une absence constatée est toujours relative au document analysé.
Validité de signature électronique	Pactem n'analyse pas la conformité de la signature électronique au règlement eIDAS ni la qualification du prestataire de service de confiance.
Situation personnelle du signataire	L'analyse est identique pour tous les signataires d'un même contrat-type. Pactem ne tient pas compte de la situation personnelle (âge, localisation, historique) dans la classification des clauses.
Droit étranger	Les contrats soumis à un droit autre que le droit français ne peuvent être évalués selon la grille de référence française. Une mention explicite est affichée.
Contrats non standardisés	Les contrats entièrement manuscrits ou sans structure identifiable (absence de titres, de numérotation) peuvent produire une analyse partielle. Le widget l'indique avec un score de confiance global.

10. Gouvernance, versionnage et historique

Cycle de révision. La grille de référence sectorielle est révisée semestriellement (mai et novembre). Le prompt système et les règles de combinaison sont révisés trimestriellement. Toute révision est précédée d'une période de test sur un jeu de contrats de référence.

Changelog public. Toute modification d'un seuil, d'une règle ou d'un libellé fait l'objet d'un changelog daté publié simultanément sur pactem.io/charte. Le changelog documente la modification, sa justification et son impact sur les analyses en cours. Le changelog de la présente version figure en annexe.

Rétroactivité. Les analyses produites avant une modification de grille ne sont pas rétroactivement reclassifiées. La version de la charte ayant servi à produire l'analyse est enregistrée dans les métadonnées de chaque rapport et reste accessible sur demande.

Conservation des versions. L'intégralité des versions antérieures de la charte reste accessible sur pactem.io/charte pour une durée minimale de 10 ans à compter de leur publication.

Validation juridique externe. Chaque version majeure de la charte est soumise pour avis à un cabinet juridique indépendant spécialisé en droit des assurances et droit numérique. L'avis est publié en résumé sur pactem.io/charte. La version 1.2 sera soumise à validation dans le cadre de la mission juridique en cours ; l'avis sera publié en résumé dès sa remise.

Comité de révision. Les modifications de seuils sont instruites par un comité interne composé a minima d'un juriste, d'un expert sectoriel et du responsable produit. Les modifications d'ordre public ou réglementaire (nouvelle loi, nouvelle recommandation ACPR) sont intégrées dans un délai maximum de 30 jours ouvrés.

11. Engagements contractuels envers le prestataire

Les engagements suivants constituent des obligations contractuelles de Pactem envers tout prestataire intégrateur. Ils complètent les conditions générales de service et en font partie intégrante.

Ce que Pactem s'engage à faire

- Appliquer la même grille de classification à tous les prestataires intégrateurs, sans exception ni favoritisme.
- Notifier tout changement de grille avec un préavis minimum de 30 jours calendaires avant mise en production.
- Fournir des logs d'audit exportables pour toute analyse produite depuis 10 ans.
- Maintenir une page de statut publique indiquant en temps réel la disponibilité du service.
- Répondre à toute demande d'explication sur la classification d'une clause dans un délai de 5 jours ouvrés.
- Soumettre chaque version majeure de la charte à validation juridique externe.
- Soumettre tout point issu de l'analyse sémantique de niveau 2 à révision humaine avant confirmation.

Ce que Pactem s'engage à ne pas faire

- Modifier la classification d'une clause à la demande d'un prestataire, quelle que soit la justification avancée.
- Afficher un verdict global sur la qualité commerciale d'un contrat.
- Utiliser les données de classification pour produire des analyses comparatives entre prestataires sans accord explicite.
- Conserver les contrats analysés au-delà de la durée de traitement en mémoire.
- Indiquer au signataire qu'un contrat est « bon » ou « mauvais », « à signer » ou « à refuser ».
- Permettre à un prestataire de désactiver un niveau d'alerte ou de masquer un point rouge.

Annexe — Changelog v1.1 → v1.2 (Juin 2026)

Conformément à la section 10, le présent changelog documente l'intégralité des modifications introduites par la version 1.2. Les analyses produites sous l'empire de la v1.1 ne sont pas reclassifiées (principe de non-rétroactivité).

1. Extension du périmètre — trois nouveaux secteurs

Ajout des grilles 4H Complémentaire santé (9 critères), 4I Prévoyance (8 critères) et 4J Crédit immobilier (8 critères). Le périmètre couvert passe de 7 à 10 secteurs.

2. Nouveau niveau d'analyse — analyse sémantique de niveau 2 (section 6)

Lecture libre du contrat en complément de la grille structurée, plafonnée au niveau orange, limitée à 2 points par analyse, avec citation de la clause exacte et révision humaine systématique (nouveau déclencheur SEMANTIC_L2, portant les déclencheurs de révision humaine de 4 à 5).

3. Révision de la Règle 5 — traitement différencié des absences

La présomption défavorable uniforme (rouge) de la v1.1 est remplacée par un traitement différencié : rouge pour les clauses obligatoires ou quasi universelles (> 95 % du marché), cyan pour les clauses optionnelles. Mention systématique au signataire : « non identifié dans ce document — vérifier les conditions générales complètes ».

4. Principe de calibration explicité (Règle 0 complétée)

Le niveau orange est désormais explicitement recalibré dès lors qu'il toucherait plus de 20 % des contrats observés sur un critère : Pactem signale l'anormal, Pactem ne compare pas les offres.

5. Modifications sectorielles

4A Habitation — Franchise dommages : seuils relevés (vert $\leq$ 300 € contre $\leq$ 250 €). Délai de déclaration : suppression du palier cyan, 3-4 j passe directement en orange (5 j ouvrés étant le minimum légal, art. L.113-2 C. ass.). Suppression du critère délai de carence incendie. Ajout de 7 critères : plafond dégâts des eaux, plafond objets de valeur, garantie RC vie privée, délai de remboursement après sinistre, franchise tempête/grêle, couverture appareils électriques, garantie villégiature.

4B Auto — « Garantie contenu » renommée « garantie effets personnels ». Conduite exclusive : le rouge est restreint à la déchéance automatique sans mise en demeure ; le conducteur désigné unique passe en cyan. Franchise vol : la condition antivol explicite passe en cyan. Suppression du critère assistance panne (confié au niveau 2). Ajout de 4 critères : garantie conducteur, franchise bris de glace, garantie valeur à neuf, couverture événements climatiques.

4C Bail résidentiel — Simplification de plusieurs critères en classification binaire ou ternaire (dépôt de garantie, révision du loyer, clause résolutoire, état des lieux) reflétant leur caractère d'ordre public. Travaux et sous-location ramenés à vert/cyan (clauses sans risque patrimonial pour le signataire locataire). Ajout de 4 critères : délai de restitution du dépôt de garantie, résiliation anticipée du bailleur, clause pénale, clause de solidarité.

4D Bail commercial — Clause résolutoire : un délai supérieur au minimum légal est désormais classé vert (favorable au preneur). Répartition des travaux : les gros travaux à charge du locataire passent en cyan (pratique observée sur plus de 20 % du marché). Ajout de 6 critères : dépôt de garantie, clause de résiliation triennale, déspecialisation, charges et taxes, clause recette, droit de préemption du bailleur.

4E Emprunteur — Ajout de 5 critères : garantie perte d'emploi, franchise ITT, garantie IPP, définition forfaitaire/indemnitaire, couverture des pathologies dorsales et psychologiques.

4F Moto — Ajout de 3 critères : garantie conducteur, franchise bris de glace, couverture événements climatiques. Délai de déclaration aligné sur la règle commune (3-4 j en orange).

4G Voyage — Ajout de 3 critères : assistance juridique à l'étranger, couverture des sports extrêmes, plafond de responsabilité civile à l'étranger. Délai de déclaration aligné sur la règle commune.

6. Traçabilité

Ajout d'une métadonnée d'audit distinguant le niveau d'analyse à l'origine de chaque point (structuré ou sémantique L2).

Document établi par Pactem SAS — pactem.io — Juin 2026 · Validation juridique externe en cours · Prochaine révision :
Novembre 2026