



ACF EN ACTION

acfstandard.com

ACF en Action applique l'Agentic Commerce Framework® à des entreprises réelles, à partir de sources publiques. Chaque cas montre qui reste responsable quand l'IA décide.

ACF-CS-029 · Case Study #029 · Édition 2026

Perplexity

Comment rendre la production d'un agent vérifiable, pour qu'on puisse s'y fier et en répondre ?

CARTE D'IDENTITÉ

SECTEUR

Recherche / IA

PAYS

USA

TECHNOLOGIE

Moteur de réponse

TYPE

IA agentique

AUTONOMIE

suggestif

CONFIANCE

Moyenne

OUTILS ACF ILLUSTRÉS DANS CE CAS



ACF-01



ACF-03



ACF-05



ACF-08



ACF-00



ACF-02

● mobilisé · ● à prévoir · 6 outils du Toolkit (4 mobilisés, 2 à prévoir, sur 17).

1. Résumé exécutif

Perplexity est un moteur de réponse fondé sur l'IA : à une question, il répond en langage naturel, mais en citant ses sources. C'est un agent qui produit des affirmations destinées à être reprises, comme la recherche déléguée du cas Mata v. Avianca, mais avec une approche opposée de la traçabilité. Chaque énoncé porte une citation numérotée qui renvoie à un document précis, et l'utilisateur peut cliquer pour remonter à la source d'origine.

Lu au prisme de l'ACF, ce cas est un cas de référence sur le **registre et la traçabilité**. Le trait distinctif est que les citations ne sont pas ajoutées après coup : la source est intégrée à la construction de la réponse, avant même la génération. La confiance ne repose pas sur l'idée que l'agent ne se trompe jamais, mais sur le fait qu'on peut vérifier chaque affirmation et remonter à son origine. C'est le pendant exact du cas Mata v. Avianca (ACF-CS-028), où la production n'était rattachée à aucune source réelle.

2. Contexte

Un agent qui produit des affirmations destinées à être utilisées pose une question de gouvernance simple : comment savoir d'où vient ce qu'il avance ? Sans réponse, la production ne peut être ni contrôlée ni défendue dès qu'elle engage. Perplexity illustre une façon de traiter ce problème par la conception : rendre la traçabilité non pas optionnelle, mais constitutive de la manière dont la réponse est construite.

3. Sources publiques utilisées

- Perplexity, « How does Perplexity work? » (centre d'aide).
- TrustRadius, « How Does Perplexity AI Work? Full Breakdown ».
- ZipTie.dev, « How Perplexity AI Answers Work: Retrieval, Ranking, and Citation Pipeline ».

4. Architecture IA reconstituée (à partir de sources publiques)

Perplexity (moteur de réponse avec citations, tel que documenté publiquement).

- Nature : agent qui répond en langage naturel à partir de documents récupérés, et rattache ses énoncés à des sources.
- Fonction : produire une réponse que l'utilisateur pourra reprendre, en exposant l'origine de chaque élément.
- Périmètre : la réponse est destinée à être vérifiée, pas prise pour argent comptant.

La traçabilité par conception (ce que les faits décrivent) :

- les **sources** (URL, métadonnées) sont sélectionnées et **intégrées avant la génération** de la réponse ;
- chaque affirmation porte une **citation numérotée** renvoyant à un document précis ;
- l'utilisateur peut **cliquer sur la citation** et arriver à la source d'origine pour vérifier ce qui est avancé ;
- la trace est une **propriété de conception**, pas un supplément ajouté après coup.

5. Cartographie ACF

 **Outils mobilisés** : ACF-08 (registre) · ACF-05 (supervision) · ACF-01 (cartographie).

En langage ACF, l'architecture se lit ainsi :

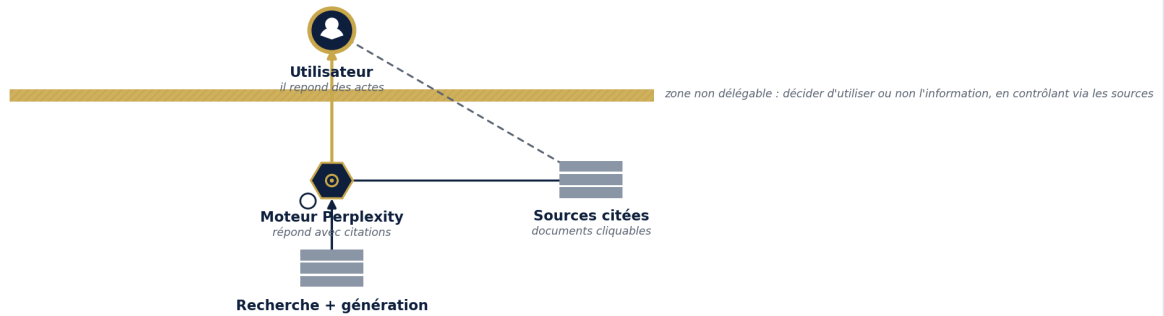
Élément ACF	Dans le fonctionnement de Perplexity
Humain nommé (responsable)	L'utilisateur qui reprend la réponse : c'est lui qui vérifie via les citations et répond de l'usage qu'il en fait.
Agent	Le moteur de réponse qui récupère, classe et rédige avec citations.
Plateforme	Le système de recherche et de génération sous-jacent.
Décision déléguée	La production d'une réponse synthétique que l'utilisateur pourra reprendre.
Niveau d'autonomie	Suggestif : l'agent propose une réponse tracée, l'utilisateur vérifie et décide de l'usage.
Zones non délégables	La décision d'utiliser ou non l'information reste à l'humain, qui contrôle via les sources.
Règle / garde-fou	Chaque affirmation est rattachée à une source cliquable, intégrée dès la construction de la réponse.
Tiers de contrôle	L'utilisateur lui-même, à qui la trace donne les moyens de vérifier.
Traçabilité	Élevée et par conception : la citation numérotée fait office de registre, remontant à un document précis.

Perplexity : une production traçable jusqu'à sa source

CARTE D'IDENTITÉ

Secteur **Recherche** Pays **USA** Techno **IA+citations** Type **Moteur Q/R** Confiance **Moyenne**

CONCEPTS Registre · Traçabilité · Citation par conception



✓ Chaque affirmation est rattachée à une source cliquable, intégrée dès la construction de la réponse.

⚠ Tracer n'est pas avoir raison : la citation garantit qu'on peut vérifier, pas la vérité de la source

Sources publiques uniquement · ni audit ni certification de Perplexity · ACF-CS-029

Figure 1 - Perplexity en langage ACF (Language Card).

COMMENT LIRE LE SCHÉMA · LANGAGE ACF



flèche navy = exécution (descend)



flèche or = responsabilité (remonte vers un humain)

6. Analyse

 **Outils mobilisés** : ACF-08 (registre par conception) · ACF-05 (supervision facilitée).

Ce que le fonctionnement fait bien (la conception de référence) :

- **La citation systématique fait office de registre.** Chaque affirmation est rattachée à une source vérifiable, intégrée dès la construction de la réponse. La production devient contrôlable : on peut remonter à la source, la lire, la contester. C'est exactement ce qui manquait dans le cas Mata v. Avianca.
- **La trace abaisse le coût de la vérification.** En un clic, l'utilisateur contrôle une affirmation, repère une source faible, corrige. C'est ce qui rend la supervision réaliste à l'échelle : sans trace, vérifier chaque énoncé serait impraticable.
- **Tracer n'est pas avoir raison.** Le point important, souvent mal compris : la citation ne garantit pas la vérité de la source, elle garantit qu'on peut vérifier. C'est de la traçabilité, pas de l'infailibilité. L'agent peut citer une source faible, mais on peut le voir, ce qui était impossible dans le cas Mata.

Ce que l'ACF nomme et généralise :

- un **registre par conception** : la production est traçable jusqu'à ses sources en continu, pas après coup ;
- une **supervision facilitée** : la trace donne les moyens du contrôle humain, sans le remplacer ;
- le principe transférable : la traçabilité est une condition pour se fier à la production d'un agent qui engage, pas un supplément.

7. Toolkit ACF mobilisé

Cette grille indique les outils que l'analyse ACF mobilise (✓) pour lire ce cas de référence, et ceux à prévoir (→). Elle ne signifie pas que l'entreprise utilise l'ACF : elle montre quels instruments le référentiel apporterait.

Outil	Statut	Rôle dans ce cas
ACF-08 · Registre des décisions	✓	La citation systématique comme registre par conception
ACF-05 · Supervision	✓	La trace abaisse le coût du contrôle humain
ACF-01 · Carte décisionnelle	✓	Situer l'agent (suggestif) et l'utilisateur (décide)
ACF-03 · Constitution agentique	→ SOON	Formaliser l'obligation de citer avant d'affirmer
ACF-02 · Matrice de criticité	→ SOON	Calibrer le niveau de vérification selon l'enjeu

8. Questions de gouvernance (ce qu'un comité IA devrait se poser)

1. La traçabilité est-elle un supplément, ou une condition pour se fier à la production d'un agent ?
2. Nos agents rattachent-ils chaque affirmation à une source vérifiable, dès la construction de la réponse ?
3. Citer ses sources dispense-t-il de vérifier, ou en donne-t-il seulement les moyens ?
4. La trace abaisse-t-elle assez le coût du contrôle pour rendre la supervision réaliste à l'échelle ?
5. Quand nous reprenons la production d'un agent, pouvons-nous remonter à sa source et en répondre ?

9. Enseignements généraux

Un agent digne de confiance n'est pas celui qui ne se trompe jamais, c'est celui dont on peut vérifier chaque affirmation. Perplexity montre que la traçabilité peut être une propriété de conception : la source est là avant la réponse, et l'utilisateur peut remonter à l'origine. Cette trace ne remplace pas le contrôle humain, elle le rend possible en abaissant le coût.

La leçon transférable : la traçabilité ne dispense pas de vérifier, elle en donne les moyens. Une production d'agent qui engage doit remonter à sa source.

10. Ce que ferait l'ACF (conception de référence)

Formulation prescriptive et non critique : voici comment une organisation concevrait un tel agent directement avec le référentiel, quel que soit son secteur.

Si une organisation souhaitait concevoir ce type d'agent producteur d'affirmations directement avec l'ACF, elle pourrait notamment :

- **documenter** un registre par conception (ACF-08) rattachant chaque affirmation à une source vérifiable, intégrée dès la construction de la réponse ;
- **relier** ce registre à une supervision humaine (ACF-05) qui exploite la trace pour contrôler à faible coût ;
- **cartographier** les rôles (ACF-01) pour rappeler que l'utilisateur qui reprend la production en répond ;
- **déclarer** dans une constitution agentique (ACF-03) l'obligation de citer avant d'affirmer ;
- **calibrer** par criticité (ACF-02) le niveau de vérification exigé selon l'enjeu de l'usage.

Rien de tout cela n'est un satisfecit adressé à Perplexity : c'est la manière dont l'ACF rendrait explicite, signable et auditable la traçabilité qu'un agent producteur d'affirmations doit tenir pour qu'on puisse s'y fier.

11. Cas similaires (transférabilité)

Ce cas n'est propre ni à Perplexity ni aux moteurs de réponse. Il est transférable à toute organisation qui déploie un agent **produisant des affirmations à reprendre** :

-  moteurs de réponse et assistants de recherche
-  outils de synthèse documentaire en entreprise
-  aide à la décision (juridique, médicale, financière)
-  veille et intelligence économique
-  rédaction assistée et documentation technique
-  support client fondé sur une base de connaissances

Partout, le même schéma : un agent qui affirme à grande échelle, une exigence de traçabilité jusqu'à une source vérifiable, et un humain qui reste responsable de ce qu'il reprend. C'est ce qui fait de ce document un **cas de référence** : il illustre un concept, pas seulement une entreprise.

12. Confiance de l'évaluation

Moyenne. Le cas repose sur des sources publiques (centre d'aide de Perplexity et analyses techniques tierces) qui documentent le principe de citation par conception. Ce principe de gouvernance est donc établi et vérifiable dans ses grandes lignes. En revanche, le détail interne du pipeline de récupération et de classement n'est pas entièrement public et peut évoluer. L'analyse porte sur la logique de traçabilité affichée, sans incidence de ces détails sur la lecture proposée.

Guide enseignant

Objectif pédagogique. Faire comprendre la traçabilité comme condition de confiance : citer permet de vérifier, sans garantir la vérité ni remplacer le contrôle humain.

Déroulé de séance (90 min).

1. (15 min) Lecture des **deux** cas du kit : Mata v. Avianca (incident) et Perplexity (référence), sans les analyses.
2. (20 min) En groupes : décrire la citation systématique comme un registre (fiche ACF-08).
3. (20 min) Débat : « Citer ses sources dispense-t-il de vérifier ? » (réponse attendue : non, cela en donne les moyens).
4. (20 min) Comparaison Mata / Perplexity : sans trace contre traçable par conception.
5. (15 min) Synthèse : une production d'agent qui engage doit être traçable jusqu'à sa source.

Questions d'examen possibles. Voir la section « Questions de gouvernance ».

Rappel : la correction du travail des étudiants est un acte pédagogique du professeur. Le présent guide fournit l'analyse de référence, pas une notation automatique.

Lab associé (ACF-LAB-029)

À partir de ce cas, l'étudiant produit :

- la cartographie décisionnelle (fiche ACF-01) : agent suggestif, utilisateur qui décide ;
- le schéma d'un registre par conception (fiche ACF-08) : ce que la citation numérotée rattache et permet ;
- le dispositif de supervision (fiche ACF-05) : ce que la trace permet de vérifier en un clic ;
- une comparaison écrite avec le cas Mata v. Avianca : ce qui change du côté de la traçabilité des sources.

Annexe - Fiches ACF complétées

Les fiches officielles du Toolkit mobilisées dans ce cas, remplies avec ses données publiques. À titre illustratif : une organisation du même profil peut les reprendre et les adapter.



OBJECTIF

Situer le rôle du moteur (proposer une réponse tracée) et celui de l'utilisateur (vérifier et décider de l'usage). Rempli à partir des sources publiques.

1 ÉCHELLE DE MATURITÉ AGENTIQUE

0

Automatisation classique

Règles fixes, aucune autonomie.

1

Agents assistés

L'agent propose, l'humain décide.

2

Agents gouvernés

L'agent agit dans un cadre, sous supervision.

CIBLE ~80 %

3

Autonomie supervisée

L'agent décide seul ; contrôle a posteriori.

2 VOS DÉCISIONS CLÉS (rempli)

A Réponse tracée à une question

ENJEU

Répondre en langage naturel avec citations

IMPACT

Réversible, l'utilisateur vérifie

ÉCHÉANCE

Continu

AUTONOMIE

Suggestif

B Renvoi à la source

ENJEU

Rattacher chaque énoncé à un document cliquable

IMPACT

Donne les moyens du contrôle

ÉCHÉANCE

Continu

AUTONOMIE

Suggestif (cite la source)

C Décider d'utiliser l'information

ENJEU

Reprendre et engager sur la réponse

IMPACT

Reste à l'humain qui en répond

ÉCHÉANCE

-

AUTONOMIE

NON DÉLÉGABLE

Lecture : l'agent est **suggestif**, il propose une réponse vérifiable ; la décision de s'en servir reste à l'utilisateur, qui contrôle par les citations.



OBJECTIF Définir la constitution de l'agent : identité, principes permanents et zones absolument interdites. Fiche remplie avec les données publiques du cas.

1 IDENTITÉ & MISSION DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

Perplexity, moteur de réponse avec citations

RESPONSABLE (DDAO)

L'utilisateur qui reprend la réponse

MISSION PRINCIPALE

Produire une réponse synthétique, traçable jusqu'à ses sources

PÉRIMÈTRE

Réponse destinée à être vérifiée ; hors décision d'usage, qui reste humaine

2 PRINCIPES FONDAMENTAUX

- 1 Citer avant d'affirmer : intégrer la source dès la construction de la réponse
- 2 Rattacher chaque énoncé à un document précis et cliquable
- 3 Rendre la trace vérifiable par l'utilisateur en un clic
- 4 Ne pas présenter la citation comme une garantie de vérité

EXEMPLES DE PRINCIPES

- Respecter le cadre légal et sectoriel
- Protéger les données et la confidentialité
- Rester transparent, toute décision traçable
- En cas de doute, escalader plutôt que décider

3 ZONES INTERDITES (ABSOLUES)

- 1 Affirmer sans rattacher l'énoncé à une source
- 2 Présenter une trace comme une preuve d'exactitude de la source
- 3 Décider à la place de l'utilisateur de l'usage de l'information

EXEMPLES D'INTERDITS

- ✗ Engager une dépense au-delà d'un seuil sans validation
- ✗ Communiquer des données personnelles à un tiers
- ✗ Modifier seul ses propres règles ou son périmètre

Constitution lue à partir des sources publiques. Le trait distinctif : la citation n'est pas ajoutée après coup, elle est intégrée avant la génération.



OBJECTIF

Relier la traçabilité par conception à un contrôle humain réaliste à l'échelle. Fiche remplie avec les éléments publiquement documentés du cas.

1 INDICATEURS DE SUPERVISION

Indicateur	Valeur / cible (sources publiques)
Traçabilité des énoncés	Citation numérotée par affirmation
Origine des sources	Sélectionnées avant la génération
Vérifiabilité	Source cliquable, remonte au document
Coût du contrôle	Abaissé : vérification en un clic
Garantie de vérité	Non : la trace permet de vérifier, pas d'avoir raison

2 DISPOSITIF

- 1 Traçabilité par conception : la source est là avant la réponse
- 2 Contrôle humain : l'utilisateur remonte à la source et juge de sa qualité
- 3 Responsable de la supervision : l'utilisateur qui reprend la production
- 4 Calibrer le niveau de vérification selon l'enjeu de l'usage (ACF-02)

La trace ne remplace pas le contrôle humain : elle le rend possible en abaissant son coût. Sans elle, vérifier chaque énoncé à l'échelle serait impraticable.



OBJECTIF

Montrer comment la citation systématique tient lieu de registre : chaque affirmation remonte à une source vérifiable. Fiche remplie avec les données publiques du cas.

1 CHAMPS À TRACER

Champ à tracer	Dans le fonctionnement de Perplexity
Affirmation produite	Chaque énoncé de la réponse
Source rattachée	Document précis, via une citation numérotée
Moment du rattachement	Avant la génération, par conception
Vérification	Clic sur la citation, remontée à la source
Responsable de l'usage	L'utilisateur qui reprend la réponse

2 USAGE DU REGISTRE

- 1 Remonter de chaque affirmation à la source qui la fonde
- 2 Repérer une source faible et corriger avant de reprendre
- 3 Rendre la supervision réaliste à l'échelle, à faible coût
- 4 Établir qui répond de l'usage : l'utilisateur, pas l'agent

La citation numérotée fait office de **registre par conception** : exactement ce qui manquait au cas Mata v. Avianca (ACF-CS-028).

Disclaimer

Cette étude est réalisée **exclusivement à partir d'informations publiques**. Elle ne constitue **ni un audit, ni une certification, ni une évaluation officielle** de Perplexity. Elle applique le référentiel ACF à des fins pédagogiques et illustratives. Aucune donnée interne, confidentielle ou non publique n'a été utilisée. Les marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

Sources

- Perplexity, *How does Perplexity work?* (centre d'aide) - <https://www.perplexity.ai/hub/faq/how-does-perplexity-work>
- TrustRadius, *How Does Perplexity AI Work? Full Breakdown*
- ZipTie.dev, *How Perplexity AI Answers Work: Retrieval, Ranking, and Citation Pipeline*

ACF Case Study ACF-CS-029 · v1 · document de travail, à relire avant toute diffusion publique.