

**AFNOR : Traitement de tous les avis en ligne de consommateurs**

**Internet**

Post  par : JulieM

Publiée le : 5/7/2013 11:30:00

**AFNOR publie la première norme volontaire**, dans le monde, visant à fiabiliser **le traitement des avis de consommateurs sur Internet**. 43 organisations ont su travailler de manière collective, pendant 18 mois, pour définir des règles applicables à tous les sites d avis relatifs aux produits, au tourisme, à la restauration et aux services en général.

**Près de 9 fran sais sur 10 consultent les avis de consommateurs sur Internet** et 89% d entre eux les jugent   utiles à ou à très utiles à. Pourtant, un défaut de confiance est manifeste :   des fran sais pensent que parmi les avis de consommateurs, certains sont faux.

En réponse à cette préoccupation, AFNOR publie la toute première norme volontaire délivrant des règles et des procédures sur lesquelles 43 organisations se sont accordées par consensus (entreprises, acteurs du e-commerce, associations de consommateurs, fédérations professionnelles, autorités et administrations). Dans une démarche d autor gulation, elles se sont mobilisées d elles-mêmes et ont réussi à dépasser leurs intérêts propres pour construire, en 18 mois, un document de référence -unique au monde- définissant des principes et des exigences de collecte, modération et restitution d avis de consommateurs de produits et de services sur Internet.



**La norme NF Z74-501 délivre des solutions applicables par tous sites** qui souhaitent développer et améliorer la qualité de leur relation client. Pour les internautes, c est une contribution à la définition de repères de confiance : les changements de pratiques

demandés par la norme nécessitent de la transparence de la part du site, fixent l'exigence de la fraîcheur des avis et la vérification de la preuve de consommation.

## **Exemples de principes et exigences de la norme :**

### **Collecte :**

☞ Interdiction d'acheter des avis.

☞ Identification de l'auteur de l'avis (mais l'identité doit être cachée lors de la publication)

☞ pour que modérateur puisse le contacter si besoin.

☞ Fourniture optionnelle de preuve de l'expérience de consommation pour améliorer la crédibilité

☞ d'un avis composé.

### **Modération :**

☞ Le modérateur doit maîtriser la langue dans laquelle l'avis a été rédigé

☞ Impossibilité de modifier un avis en ligne, mais le consommateur a un droit de retrait.

☞ Les règles de modération sont indiquées dans les Conditions Générales d'Utilisation (motifs de rejet et délais

☞ sur lequel le site s'engage notamment).

### **Restitution :**

☞ Affichage en premier des avis les plus récents.

☞ Transparence sur les méthodes de calcul des notes globales et les délais de prise en compte des notes dans la note globale affichée.

☞ Affichage de l'ensemble des avis, dans leur intégralité.

☞ S'engager et afficher un délai maximum de restitution des avis.

☞ Droit de réponse gratuit et publié sous 7 jours.

### **Comment utiliser la norme ?**

Tout gestionnaire de site traitant des avis de consommateurs à l'égard de produits ou services peut décider de mettre son site en conformité avec les exigences de [la norme NF 774-501](#), qui est d'application volontaire. Dans ce cas, il peut se procurer la norme sur le site AFNOR afin de faire évoluer ses pratiques et développer les fonctionnalités nécessaires. Il a la possibilité d'auto-déclarer respecter la norme (sans contrainte extérieure). Le site engage alors sa responsabilité, en prouvant lui-même sa conformité en cas de demande de la part d'une autorité. S'il souhaite, ensuite, donner plus de confiance à ses parties prenantes (clients, internautes, annonceurs, etc.), le site pourra faire appel à un organisme de certification indépendant, pour vérifier la conformité et en attester.

Cette norme pourrait servir de base à l'élaboration d'une norme internationale, dans le cadre de l'organisation internationale de normalisation (ISO), dont AFNOR est le membre français.