

3 juillet 2013

Conférence de presse – Présentation de la norme AFNOR

Bienvenue !

Avis en ligne des consommateurs

Principes et exigences portant sur les processus
de collecte, modération et restitution des avis
en ligne de consommateurs

NF Z 74-501

afnor
NORMALISATION



- **Olivier Peyrat** - Directeur général d'AFNOR
 - ◆ **Présentation du contexte**

- **Raphaël Colas** - Président de la commission de normalisation qui a élaboré la norme / Responsable pôle satisfaction clients et projet à la Direction de la Qualité du Groupe La Poste
 - ◆ **Le contenu de la norme**

- **Questions / réponses**

Avis en ligne des consommateurs

Principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs

NF Z 74-501

Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs

Pourquoi une norme ?



- **Volonté d'un secteur d'apporter, par lui-même, des solutions à un problème**
 - ◆ Une norme est élaborée par les acteurs concernés et à leur demande
 - ◆ La méthode est éprouvée : représentativité des intérêts et consensus

- **Crédibilité de l'approche volontaire : ne pas contribuer à l'inflation réglementaire**
 - ◆ Une norme, ce n'est pas une loi : application volontaire dans 99% des cas
 - ◆ Une norme fixe un état de l'art
 - ◆ Une norme évolue : elle est révisée au maximum tous les 5 ans

- **Une norme induit une démarche vertueuse**
 - ◆ Les bons acteurs qui l'appliquent se différencient : ils créent de la confiance
 - ◆ Les moins bons acteurs se marginalisent

Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs

Historique du projet



- Testntrust sollicite AFNOR en 2011
- Etude de faisabilité réalisée en novembre 2011 par AFNOR
- AFNOR lance un appel et réunit progressivement 43 organisations pour co-construire la norme
- Lancement des travaux le 10 janvier 2012
- 13 réunions de travail entre janvier 2012 et décembre 2012
- Mise à l'enquête publique du 2 décembre 2012 au 15 février 2013 (avec un rallongement de l'enquête de 15 jours)
- Participation importante à l'enquête publique : 294 commentaires enregistrés
- 18 mois de travail collaboratif et itératif
- 4 juillet 2013 : publication de la norme NF Z74-501



Une présidence neutre et engagée dans le développement de la confiance et de la qualité des service

- **Le Groupe La Poste :**

- ◆ un acteur majeur de l'internet de confiance

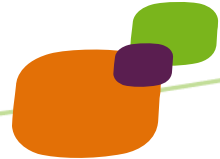
- **La Direction de la Qualité du Groupe La Poste :**

- ◆ Xavier QUERAT-HEMENT, son Directeur : un engagement fort dans la valorisation des services en France, notamment au travers de la normalisation des services

- **L'Association pour le Management de la Réclamation Client :**

- ◆ 260 entreprises engagées dans la qualité de l'écoute des attentes et des insatisfactions clients

**Merci aux membres de la commission et à l'AFNOR
pour leur confiance**



- **Une norme générique**
 - ◆ Pour tous les types de produits et services
 - ◆ Pour tous les types de sites de recueil d'avis, e-commerçants ou purs sites d'avis
- **Une norme qui souligne l'enjeu économique des avis de consommateurs du fait de leur importance dans les processus d'information et de décision du consommateur**
- **Une norme fondée sur des principes de transparence, d'engagement sur la rapidité des traitements, de prise en compte des attentes de toutes les parties prenantes (consommateurs, organismes évalués, gestionnaires d'avis, autorités), de fraîcheur des avis**
- **Une norme qui est structurée autour des trois processus clés du traitement des avis de consommateurs : la collecte, la modération et la restitution**

Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs

Exemples de principes et exigences



Prime à la fraîcheur des avis et à la transparence des méthodes pour les 3 étapes du traitement : collecte, modération et restitution

1. La collecte :

- ◆ Identification de l'auteur de l'avis (l'identité de l'auteur doit être anonymisée lors de la publication, mais les avis anonymes sont interdits)
- ◆ Engagement de l'auteur à avoir vécu l'expérience de consommation décrite
- ◆ L'auteur doit être contactable
- ◆ Transparence et complétude de l'information du consommateur
- ◆ Pas de biais dans la collecte (méthodes de collecte ou formulaire)
- ◆ Interdiction d'acheter des avis
- ◆ Vérification de l'expérience de consommation
- ◆ En cas d'avis collecté avec contrepartie, le tirage au sort doit être fait parmi la population des participants et non parmi celle des avis déposés

Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs

Exemples de principes et exigences



Prime à la fraîcheur des avis et à la transparence des méthodes pour les 3 étapes du traitement : collecte, modération et restitution

2. La modération :

- ◆ Les règles de modération sont indiquées dans les Conditions Générales d'Utilisation du site
 - Liste des motifs de rejet
 - Délai de modération (il doit être rapide pour permettre une publication proche de la date de dépôt)
- ◆ Impossibilité de modifier un avis en ligne, mais le consommateur a un droit de retrait
- ◆ Le modérateur doit maîtriser la langue dans laquelle l'avis a été rédigé
- ◆ Systématisation de la modération a priori des avis, de manière automatique ou humaine,
- ◆ Un même délai déterminé et un processus de modération identique pour tous les avis

Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs

Exemples de principes et exigences



Prime à la fraîcheur des avis et à la transparence des méthodes pour les 3 étapes du traitement : collecte, modération et restitution

3. La restitution :

- ◆ Affichage des avis par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien
 - Un mode de tri additionnel : en fonction de la présence des pièces attestant de l'expérience de consommation
 - D'autres tris peuvent être offerts par le site
- ◆ Affichage de l'ensemble des avis, dans leur intégralité
- ◆ Transparence sur les méthodes de calcul des notes globales et les délais de prise en compte des notes dans la note globale affichée
- ◆ S'engager et afficher un délai maximum de restitution des avis
 - Le délai doit être rapide et affiché
- ◆ Afficher des informations sur l'auteur de l'avis (nom ou pseudo, activité sur le site)
- ◆ Droit de réponse gratuit et publié sous 7 jours

Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs

Comment l'utiliser ?



- **A partir du 4 juillet 2013, se procurer la norme NF Z74-501 sur le site www.afnor.org/editions**
- **Faire évoluer ses pratiques et développer les fonctionnalités nécessaires**
- **Auto-déclarer respecter la norme (sans contrôle extérieur). Le site engage sa responsabilité, en prouvant lui-même sa conformité en cas de demande de la part d'une autorité**
 - ◆ En cas d'utilisation abusive de la norme AFNOR, le code de la consommation sanctionne ce type de pratique commerciale trompeuse de 37 500 euros maximum pour la personne physique et 187 500 euros pour la personne morale.
- **Certification : faire appel à un organisme indépendant, pour vérifier la conformité et en attester**



Questions / Réponses

avec Olivier Peyrat et Raphaël Colas



Merci de votre participation

Contact presse AFNOR :

Olivier Gibert / 01 41 62 85 55 / presse@afnor.org / [@AFNOR_RP](https://twitter.com/AFNOR_RP)

Danièle Klein / 01 48 57 72 95 / kleinrp@orange.fr