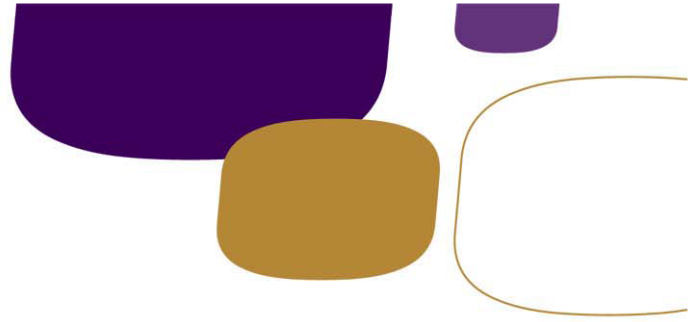


N° d'identification : NF522
N° de révision : 1.3
Date de mise en application : 31 juillet 2019



Règles de certification



AVIS EN LIGNE PROCESSUS DE COLLECTE, MODERATION ET RESTITUTION DES AVIS

Organisme Certificateur :
AFNOR Certification
www.marque-nf.com
certification@afnor.org

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION	3
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	5
1.1 Définition du demandeur	6
1.2 Champ et périmètre de certification	6
1.3 Spécifications complémentaires	8
PARTIE 2 : LES CRITERES/ENGAGEMENTS A RESPECTER	9
2.1 Maîtrise de la prestation de service	10
2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'un demandeur multi-sites	22
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	22
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification	24
3.2 Etude de recevabilité	24
3.3 Modalités de l'audit d'admission	25
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification	30
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage	32
4.1 Les modalités de référence à la certification	32
4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service	33
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi	41
5.1 Modalités des audits en suivi	42
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification	47
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande	49
PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	51
6.1 AFNOR Certification	51
6.2 Comité particulier	52
PARTIE 7 : LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION	54
7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service	54
7.2 Prestations afférentes au droit d'usage de marque pour les clients donneurs d'ordre de Gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié	55
7.3 Recouvrement des prestations	56
PARTIE 8 : LE DOSSIER DE CERTIFICATION	57
8.1 Le dossier d'admission	57
8.2 Le dossier de suivi et/ou de modifications	66
PARTIE 9 : LEXIQUE	68

PARTIE 0

APPROBATION/REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 31 juillet 2019.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

Elles peuvent être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification et dans tous les cas après consultation de l'ensemble des parties prenantes de l'activité certifiée. La révision est approuvée par le Directeur Général d'AFNOR Certification.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° de révision	Date	Modifications effectuées
0	14/08/2013	Création des règles de certification
1	06/02/2019	<p>Partie 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modification du code de la consommation et de loi informatique et liberté • Introduction du décret relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs • Précision du demandeur de la certification, du champ, périmètre de la certification et du cas de la sous-traitance <p>Partie 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Précision de l'activité concernée pour les engagements et les indicateurs • Ajout d'un chapitre : Exigences spécifiques relatives aux demandeurs « Gestionnaire d'avis en ligne pour le compte de tiers » (cas n°2) • Ajout d'un chapitre sur les exigences en cas de multisites <p>Partie 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout de la possibilité d'une présence d'un observateur lors de la réalisation de l'audit

		<p>Partie 0 : Approbation-révision des règles de certification</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinction des durées d’audit selon la typologie de demande (multi activités, multisites) • Modification des règles d’audit en cas de soustraction et suppression de la notion de sous-traitant référencé • Précision sur la typologie des écarts émis lors des audits <p>Partie 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refonte complète de cette partie : marquage différenciée selon le champ de certification, introduction de paragraphe sur le cas du client donneur d’ordre d’un gestionnaire d’avis en ligne certifié <p>Partie 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout de la possibilité d’une présence d’un observateur lors de la réalisation de l’audit • Distinction des durées d’audit selon la typologie de demande (multi activités, multisites) • Modification des règles d’audit en cas de soustraction et suppression de la notion de sous-traitant référencé • Précision sur la typologie des écarts émis lors des audits <p>Partie 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modification des missions du comité particulier <p>Partie 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle partie ajoutée sur le recouvrement des prestations <p>Partie 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Précision dans la lettre de demande du droit d’usage des processus • Introduction d’une demande d’utilisation du marquage pour un client donneur d’ordre d’un gestionnaire d’avis certifié et du dossier à transmettre <p>Partie 9</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour
1.1	15/04/2019	Mise à jour suite à une demande COFRAC
1.2	07/06/2019	Clarification suite à une demande COFRAC
1.3	25/06/2019	Clarification suite à une demande COFRAC

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles L433-3 à L 433-10 et R 433-1 et R433-2 et R 453-1.

La marque NF Service atteste la conformité aux normes, documents définissant les critères d'un service établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés par ce service. Dans le respect du consensus, AFNOR Certification associe l'ensemble de ces acteurs pour le développement et la mise en œuvre de toute application de la marque NF Service.

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée au processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs.

Le service faisant l'objet de la certification doit se conformer :

- aux caractéristiques applicables fixées dans la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) – Avis en ligne de consommateurs – Principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs,
- aux caractéristiques et engagements tels que limités et complétés en particulier dans la partie 2 des présentes règles de certification,

Par ailleurs, il est important de rappeler que l'entreprise est supposée respecter toutes les réglementations en vigueur, nationales et communautaires, notamment.

- Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, (dite Loi Informatique et Libertés) et en Europe (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit RGPD), à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des personnes Loi n° 2004-575 du 21 Juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique
- Les dispositions de l'article L. 111-7-2 du Code de la Consommation
- Les dispositions du Décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs et notamment l'article L117-17 du Code de la Consommation.

La présente certification est accessible à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.

Il est rappelé que cette certification certifie que les processus de gestion des Avis sont conformes à ce référentiel. La certification ne porte pas sur les Avis eux-mêmes. Les termes d'Avis Certifiés ou de Certification d'Avis ne sont pas adaptés et ne peuvent pas être revendiqués par les organismes certifiés dans le cadre de cette certification.

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur est une entité (personne morale ou personne physique) appliquant les principes et méthodes de collecte, modération ou restitution d'avis en ligne de consommateurs :

- ◇ soit pour son propre compte. C'est le **cas n°1** :
La certification est destinée en particulier aux fournisseurs de produits et services ou à des tiers indépendants de la fourniture de produits et services concernés par les avis.

- ◇ soit pour le compte de tiers, C'est le **cas n°2** :
La certification est destinée en particulier aux gestionnaires d'avis travaillant pour le compte de donneur d'ordre. Cette prestation se matérialise par des liens contractuels directs ou indirects entre le gestionnaire d'avis et le donneur d'ordre.

1.2 Champ et périmètre de certification

1.2.1 Champ de la certification

Toutes les activités définies dans la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) et dans les présentes règles sont prises en compte dans le champ de la certification.

On distingue ainsi trois Processus :

- ◇ La Collecte des avis, recouvrant l'ensemble des activités de collecte
- ◇ La Modération des avis, recouvrant l'ensemble des activités de modération
- ◇ La Restitution des avis, recouvrant l'ensemble des activités de restitution

Une Prestation est une combinaison indissociable de Processus réalisés dans un flux continu (sans rupture) et qui s'appliquent identiquement, sauf exception prévue par la norme, à tous les avis entrant dans le flux de la Prestation.

Les différents Processus, activités ou opérations relatifs à la collecte, à la modération et à la restitution peuvent être réalisés par différentes organisations.

Les exigences définies par la norme NF Z74-501 du 19 juillet 2013 s'appliquent totalement ou partiellement en fonction du champ de la certification :

- Pour une certification portant sur le champ « collecte, modération et restitution », l'ensemble des exigences définies par la norme s'appliquent.
- Pour une certification portant sur le champ « collecte et modération » les exigences des chapitres 3, 4 et 5 de la norme s'appliquent. (Chapitre 3 – Information du consommateur ; Chapitre 4 – Principes et exigences relatifs au processus de collecte ; Chapitre 5 – Principes et exigences relatifs au processus de modération)
- Pour une certification portant sur le champ « modération », les exigences du chapitre 5 de la norme s'appliquent, la notion de CGU citée dans la norme étant alors entendue comme l'ensemble des documents contractuels liant le certifié à son donneur d'ordre. (Chapitre 5 – Principes et exigences relatifs au processus de modération).

Cas n°1 – Gestionnaire des avis pour son propre compte

Le demandeur doit demander la certification pour l'ensemble la Prestation de « Collecte, Modération et Restitution » des avis.

Le gestionnaire des avis pour son propre compte doit porter la responsabilité de la gestion des avis. Il peut sous-traiter la réalisation de gestion des avis, partiellement ou totalement, si son système de management démontre qu'il garde le contrôle sur les opérations sous-traitées (cf. partie 1 - § 1.3.2 du présent document).

Cas n°2 – Gestionnaire des avis pour le compte de tiers

Le demandeur peut demander la certification pour les Prestations :

- ◇ « Collecte et Modération » des avis
- ◇ « Modération » des avis
- ◇ « Collecte, Modération et Restitution » des avis

NB : Il ne pourra se prévaloir de la certification auprès de ses clients directs (fournisseurs de produits et services) que pour les Prestations du champ de sa certification.

Durant les cycles de certification, il pourra faire une demande d'extension pour des Prestations supplémentaires.

1.2.2 Périmètre de la certification

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification tous les établissements qui lui sont liés et où sont réalisés tout ou partie des Prestations de gestion des avis en ligne entrant dans le champ de la certification.

Pour le cas n°1 (gestion d'avis pour son propre compte), le demandeur déclare également les sites internet et les applications qui lui sont liés et qu'il souhaite inclure dans le périmètre de la certification, en précisant les langues qui sont utilisées sur ces sites.

NB : Pour un visiteur consultant des Avis, il ne doit y avoir aucun doute ni aucune confusion possible sur le nom du site Internet qui restitue les Avis qu'il consulte, et ce site Internet doit être celui déclaré dans le périmètre de la certification. Il faut au moins que le nom de domaine visible pour le visiteur dans l'URL de son navigateur soit celui déclaré dans le périmètre de la certification.

AFNOR Certification pourra à tout moment apporter une clarification dans la définition (ou la caractérisation) de l'identification d'un site Internet ou d'une application si cela s'avérait nécessaire. La clarification s'appliquera dès la date de publication de l'addendum associé.

Pour le cas n°2 (gestion d'avis pour le compte de tiers), les établissements à déclarer intègrent les établissements installés provisoirement ou définitivement dans les locaux du donneur d'ordre (fournisseur de produits et services) lorsque celui-ci n'est pas lui-même le gestionnaire d'avis.

Pour les gestionnaires d'avis pour le compte de tiers (cas n°2), toutes les activités et opérations relatives au champ de la certification sont incluses dans le périmètre de la certification. Si toutefois dans un établissement coexistent des activités ou opérations relatives au champ de la certification mais réalisées pour des Processus qui ne

Partie 1 : Objet et Champ d'application
revendiquent pas la conformité à la norme (ie pour la réalisation de prestations dont la conformité à la norme n'est pas recherchée), l'établissement ne pourra pas être inclus dans le périmètre de la certification et devra être considéré comme un sous-traitant.

NB : Une attention particulière sera donnée à la situation, et la pleine maîtrise du risque induit par cette situation devra être démontrée.

1.3 Spécifications complémentaires

1.3.1 Cas général

Le demandeur doit prouver :

- qu'il respecte ses obligations juridiques, fiscales et sociales,
- qu'il dispose de ressources humaines et matérielles lui permettant de réaliser les prestations en conformité avec son offre de service et les exigences de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013),
- qu'il exerce l'activité concernée par la certification depuis au moins 3 mois et qu'il a géré un volume significatif d'avis avant la demande de certification.

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 8 du présent document.

1.3.2 Spécification complémentaire : Cas de la sous-traitance

1.3.2.1 Définition de la sous-traitance

La sous-traitance correspond aux Processus, activités, ou opérations inclus(es) dans le champ d'application des présentes règles de certification que le demandeur confie même partiellement à un autre professionnel pour les réaliser à sa place.

1.3.2.2 Exigences spécifiques

Les spécifications décrites ci-dessous viennent en complément des dispositions d'organisation définies par le demandeur pour assurer la maîtrise de ses sous-traitants (cf. partie 2 - § 2.1.2.2 du présent document).

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification les prestations concernées par la sous-traitance et transmettre les éléments décrits au moyen de la fiche d'activité (cf. partie 8).

Des modalités de contrôles spécifiques sont systématiquement mises en place par AFNOR Certification dès lors qu'une activité est sous traitée. AFNOR Certification apprécie l'ampleur de ces modalités de contrôles après appréciation de chaque situation individuellement. Sont pris en compte dans cette appréciation :

- La nature de l'activité sous traitée et l'existence d'un risque pour le respect de la norme de gestion des avis en ligne
- Le fait que l'activité soit sous traitée à un prestataire certifié suivant ce présent référentiel et que la certification couvre l'activité sous traitées
- L'existence d'un contrat de sous-traitance présentant des gages de confiance et de l'existence, complétude et mise en œuvre d'un dispositif de maîtrise, de contrôle et de suivi des sous-traitants

Partie 1 : Objet et Champ d'application

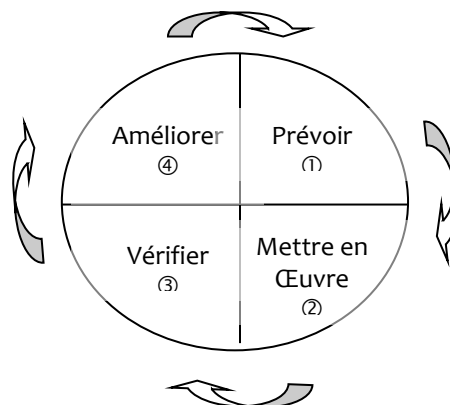
Ces modalités de contrôles sont décrites dans les parties 3 et 5 du présent document.

PARTIE 2

LES ENGAGEMENTS A RESPECTER

En complément des exigences décrites dans la partie 1, le demandeur doit consigner par écrit les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité de service appliquée aux activités de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs.

La démarche de qualité de service est basée sur la **roue de Deming** ou boucle de l'amélioration continue :



Note explicative de la roue de Deming dans le cadre de la présente certification :

- **L'étape ① Prévoir** correspond à la définition de la politique / stratégie de l'entreprise en matière de qualité, de la définition des responsabilités, des dispositions en terme de respect de la confidentialité et de devoir d'information et de conseil (§ 2.1.1 - Partie 2).

- **L'étape ② Mettre en œuvre** correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels du service réalisé par le demandeur tels que définis dans la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants et la gestion documentaire (§ 2.1.2 - Partie 2).

- **L'étape ③ Vérifier** correspond à l'évaluation des performances (mesure des indicateurs de performance, au traitement des réclamations des utilisateurs, des remontées internes (§ 2.1.3 - Partie 2).

- **L'étape ④ Améliorer** correspond à la mise en place des actions d'amélioration (§ 2.1.4 – Partie 2).

Les dispositions d'organisation décrites ci-après doivent être consignées dans un Manuel Qualité établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) qui lui sont applicables.

2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre introductif au **Manuel Qualité** correspond à la première étape de la roue de Deming « **Prévoir** » :

- Prévoir ses orientations et sa politique en matière de qualité,
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme et fiches de poste),
- Prévoir les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité et des droits des consommateurs.

2.1.1.1 Politique et engagements qualité

Le demandeur doit définir dans son **Manuel Qualité** :

- ses orientations et ses choix en matière de **politique qualité** (cf. lexique). Cette politique qualité décrit notamment **les principaux engagements** dans une lettre d'engagement signée par la direction, **diffusée et connue de tous** (personnel et utilisateurs).
- **les moyens de communication** des engagements (site web, plaquette...).

2.1.1.2 Responsabilités et confidentialité

Le demandeur doit :

- établir un **organigramme fonctionnel** de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service.
- nommer un correspondant, « chef d'orchestre » responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place, et qui centralise l'ensemble de la démarche qualité.

Le demandeur doit décrire les dispositions mises en place pour garantir la confidentialité des informations relatives aux utilisateurs.

2.1.1.3 Devoir d'information

Le demandeur doit indiquer aux utilisateurs le demandant, que les règles de certification NF 522 sont consultables sur www.marque-nf.com et que la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) est consultable sur www.afnor.org.

2.1.1.4 Exigences spécifiques relatives aux demandeurs « Gestionnaire d'avis en ligne pour le compte de tiers » (cas n°2)

Les documents contractuels entre le client donneur d'ordre et le gestionnaire doivent clairement préciser et démontrer que le client donneur d'ordre reconnaît :

- que la certification a été attribuée au gestionnaire, et que le client donneur d'ordre ne peut pas revendiquer la certification pour son propre compte.
- que la certification concerne le processus de gestion des avis en ligne. Les avis eux-mêmes ne sont pas certifiés.
- Que le logo nf est une marque déposée et que son usage répond à des règles et des droits spécifiques que le client s'engage à respecter. Entre autre le logo NF n'est pas utilisable par le Client sur son site, sur son application ou ses documents à usage public sans l'accord préalable additionnel d'AFNOR Certification.

En application des exigences d'accréditations, le titulaire d'un droit d'usage de la marque de certification NF SERVICE :

- est tenu d'informer AFNOR de toute identification d'un usage incorrect par tierce partie de la marque NF SERVICE ;
- doit disposer d'une politique de contrôle appropriée de l'usage de la marque NF SERVICE vis-à-vis de ses clients ou partenaires, et la mettre en œuvre ;
- doit prendre les mesures nécessaires vis-à-vis de ses clients ou partenaires lorsque ceux-ci ne respectent pas le bon usage de la marque NF SERVICE et en informer AFNOR, afin de faire cesser dans les délais les plus brefs l'usage illicite;
- sous sollicitation d'AFNOR, doit contribuer, sur le périmètre de ses clients ou partenaires, aux plans correctifs mis en œuvre par AFNOR afin de remédier aux usages illicites ;
- doit conserver un enregistrement de toutes les plaintes relatives à l'usage de la marque NF SERVICE par tierce partie et les mettre à disposition/ communiquer à AFNOR.

2.1.2 Processus de mise en œuvre du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Manuel Qualité** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming « **Mettre en œuvre** » :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les processus opérationnels (**chapitres 4, 5 et 6**) décrits dans la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) applicables au demandeur
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application

2.1.2.1 Dispositions d'organisation pour la mise en œuvre des engagements de service

En complément de la mise en œuvre des exigences applicables de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013), la mise en application des engagements de service suivants doit être détaillée dans le Manuel Qualité.

Les enregistrements sont donnés en guise d'exemple, l'entreprise peut les adapter à son mode de fonctionnement, tout en veillant à expliquer la terminologie utilisée dans le Manuel Qualité.

Partie 2 : Les engagements à respecter

N°	§ norme	Engagement	<u>Activités</u>	<u>Dispositions d'organisation</u> A intégrer dans le Manuel Qualité	<u>Exemple d'enregistrements qualité</u> Preuve de mise en œuvre du service
1	3	Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.	Collecte Restitution	L'entreprise doit décrire comment et où sont présentées les règles de collecte, modération et publication des avis. NOTE : Ne sont pas responsables de la communication des CGU comprenant les règles de modération, les gestionnaires d'avis procédant à la modération seule. Les règles de modération appliquées sont définies entre le donneur d'ordre et le prestataire.	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions Générales d'Utilisation (CGU) • Formulaire de collecte
2	4.3	Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés.	Collecte	L'entreprise doit décrire comment et qui est en charge des sollicitations de consommateurs.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de modération • Base de données clients
	5.1.1 5.4		Modération	Le modérateur s'assure de la complétude de la base de modération afin de la restituer dans son intégralité à son donneur d'ordre.	<ul style="list-style-type: none"> • Traçabilité fichiers • Règles de sélection des fichiers de sollicitation
	6.2.1		Restitution	L'entreprise doit décrire où et comment sont restitués les avis.	<ul style="list-style-type: none"> • Marquage des pages de transactions (mise en place de scripts automatisés) • Résultats des enquêtes mystères

Partie 2 : Les engagements à respecter

N°	§ norme	Engagement	<u>Activités</u>	<u>Dispositions d'organisation</u> A intégrer dans le Manuel Qualité	<u>Exemple d'enregistrements qualité</u> Preuve de mise en œuvre du service
3	4.1 4.4.1 4.4.2	Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.	Collecte	L'entreprise doit décrire comment le contrôle des expériences de consommation et d'identification des auteurs est réalisé.	<ul style="list-style-type: none"> Bases de données
	5.3		Modération	Note : Lorsque l'entreprise est en charge de la modération seule, elle doit signaler à de son donneur d'ordre si le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation. Les règles de modération appliquées sont définies entre le donneur d'ordre et le prestataire.	<ul style="list-style-type: none"> Bases de données
	6.2.1		Restitution	L'entreprise doit décrire comment le contrôle des expériences de consommation et d'identification des auteurs est réalisé.	
4	3	Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.	Collecte	L'entreprise doit décrire comment les consommateurs sont informés du rejet d'un avis.	<ul style="list-style-type: none"> Emails Charte de modération
	5.2.3 5.3		Modération	L'entreprise doit décrire comment les consommateurs sont informés du rejet d'un avis. NOTE : Ne sont pas responsables de la communication des CGU comprenant les règles de modération, les gestionnaires d'avis procédant à la modération seule. Les règles de modération appliquées sont définies entre le donneur d'ordre et le prestataire.	<ul style="list-style-type: none"> Emails Charte de modération Contrat entre le prestataire et le DO
	3		Restitution	L'entreprise doit décrire comment les consommateurs sont informés du rejet d'un avis.	<ul style="list-style-type: none"> Emails Charte de modération

Partie 2 : Les engagements à respecter

N°	§ norme	Engagement	Activités	<u>Dispositions d'organisation</u> A intégrer dans le Manuel Qualité	<u>Exemple d'enregistrements qualité</u> Preuve de mise en œuvre du service
5	3	La société qui gère les avis ne peut pas les modifier.	Collecte	L'entreprise doit décrire quelles dispositions sont prises pour ne pas pouvoir modifier les avis.	• Interface de modération
	5.4		Modération	L'entreprise doit décrire quelles dispositions sont prises pour ne pas pouvoir modifier les avis. NOTE : Ne sont pas responsables de la communication des CGU comprenant les règles de modération, les gestionnaires d'avis procédant à la modération seule. Les règles de modération appliquées sont définies entre le donneur d'ordre et le prestataire. Tous les avis reçus sont rendus au donneur d'ordre sans modification.	• Interface de modération
	3		Restitution	L'entreprise doit décrire quelles dispositions sont prises pour ne pas pouvoir modifier les avis.	• Interface de modération
6	6.2.6	Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect.	Restitution	L'entreprise doit décrire comment un consommateur peut signaler un abus.	• Traçabilité des signalements
7	6.2.7	Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis.	Restitution	L'entreprise doit décrire comment un représentant du produit ou service évalué a la possibilité de répondre à un avis.	• Traçabilité des droits de réponse
8	6.2.1	Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.	Restitution	L'entreprise doit décrire comment et où elle présente les avis.	• Interface utilisateur

2.1.2.2 Gestion des sous-traitants

En complément de la partie 1 du présent document, le demandeur doit :

- Etablir une **liste des sous-traitants** ayant un rôle dans la gestion des avis clients et les Processus et activités correspondantes. Cette liste doit être mise à jour régulièrement.
- Décrire les **critères de sélection**, les modalités de **qualification** et les critères **d'évaluation/suivi** des sous-traitants notamment au travers des réclamations.
- Etablir un **document contractuel** avec chaque sous-traitant :
 - précisant les engagements du sous-traitant à respecter les exigences de la norme qui le concernent. dans lequel une clause engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification dans le cadre de cette certification.

2.1.2.3 Gestion du personnel

Le demandeur doit :

- définir les critères et les modalités de recrutement et de formation du personnel,
 - en particulier pour les modérateurs : respect des exigences du §5.1.2 de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013)
- définir les fiches de poste de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les compétences requises.

2.1.2.4 Gestion des documents qualité

Le demandeur doit définir dans le **Manuel Qualité** les règles de gestion des documents inclus dans son système documentaire et de leur diffusion auprès des personnes concernées par le processus de traitement des avis.

Tous les documents qualité doivent :

- être conservés **au minimum 2 ans** afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. **Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux règles légales de conservation des données**
- comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination et le nom du responsable de la mise en œuvre désigné.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Ce tableau récapitule les documents / enregistrements qui doivent être présents a minima au sein de l'entreprise.

Type de documents / d'enregistrements	Exception
Manuel qualité	-
Politique qualité	-
Organigramme fonctionnel	-
Liste des modérateurs	Non exigée si aucune opération liée à l'Activité de Modération
Fiches de poste	-
Contrats de travail	-
Liste des sous-traitants	-
Contrat de sous-traitance	-
Conditions générales d'utilisation / vente	Les CGU ne sont pas exigées si les opérations ne concernent que l'activité de Modération.
Charte de modération	La Charte de modération n'est pas exigée si aucune opération liée à l'Activité de Modération.
Suivi des indicateurs	-
Suivi des réclamations	-
Plan d'actions correctives / préventives	-
Formulaire de collecte (modèles)	Non exigé si aucune opération liée à l'Activité de Collecte
Emails de rejet (modèles)	Non exigé si aucune opération liée à l'Activité de Modération

2.1.3 Evaluation de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Manuel Qualité** correspond à la troisième étape de la roue de Deming « **Vérifier** » :

- Mesurer les indicateurs de performance
- Gérer les réclamations des utilisateurs

2.1.3.1 Auto-évaluation

Le demandeur doit effectuer une auto-évaluation du service prenant en compte les exigences applicables de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013).

Conditions de mise en œuvre :

A l'admission, le demandeur doit :

- établir sa grille d'auto-évaluation et la présenter dans son dossier de certification afin que sa pertinence soit jugée lors de la recevabilité,
- avoir effectué une auto-évaluation avant l'audit d'admission afin de mesurer son niveau de départ

Les résultats de cette auto-évaluation doivent faire l'objet d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration (cf. § 2.1.4 de la partie 2).

L'auto évaluation mise à disposition sur le site internet d'AFNOR Certification peut être utilisée à cette fin.

2.1.3.2 Indicateurs

Le demandeur doit définir et suivre des indicateurs en cohérence avec les objectifs de l'entreprise et les engagements qui permettent de mesurer et de suivre la qualité du service.

Au minimum doivent être suivis les indicateurs suivants :

- pour l'activité de collecte :

- Taux des avis présentant des preuves d'achat
- Taux de rejet de l'échantillon de faux avis

- pour l'activité de modération :

- Taux de rejet des avis lors de la modération : nombre d'avis rejetés / nombre total d'avis modérés
- Taux d'emails de rejet : nombre emails de rejets envoyés / nombre d'avis rejetés lors de la modération
- Motifs de rejet, classés selon le §5.3 de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013)
- Taux de signalement d'avis par les utilisateurs : nombre d'Avis signalés / Nombre d'avis publiés

- pour l'activité de restitution :

- Taux de signalement d'avis par les utilisateurs
- Taux de réponse professionnels
- Délai moyen de modération, comprenant le cas échéant, une analyse en fonction de la note globale
- Délai de suppression des avis signalés et avérés illicites

Dans le cas d'un Gestionnaires d'avis pour le compte de tiers (cas n°2) :

- Ces indicateurs doivent être suivis pour chaque Contrat client.
- Si un contrat client porte sur plusieurs sites de restitution, ces indicateurs doivent également être suivis pour chaque site de restitution, indépendamment des canaux de collecte.
- Si un contrat porte sur plusieurs canaux de collecte différents, ces indicateurs doivent également être suivis pour chaque canal de collecte, indépendamment des sites de restitutions.

Pour chaque indicateur, le demandeur doit définir :

- le contenu de l'indicateur, l'objectif poursuivi et le niveau à atteindre.
- l'organisation et les moyens mis en place pour suivre l'indicateur
- le système de mesure en termes de :
 - définition de la méthode de calcul
 - périmètre de l'indicateur (contrat, canal de collecte, site de restitution, période)
 - acquisition des données
 - fréquence des mesures
 - présentation des résultats (tableaux de bord)

Suivi / Exploitation des résultats :

Le demandeur doit suivre, au minimum tous les **trimestres**, les indicateurs. Dans le cas où les niveaux fixés ne sont pas atteints, le demandeur doit mettre en place un plan d'action corrective (cf. § 2.1.4 - partie 2).

Ces indicateurs doivent être revus en même temps que les engagements basés sur l'évolution de leurs attentes.

2.1.3.3 Gestion des réclamations

Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations des parties prenantes (ie, utilisateurs, clients...).

Enregistrements qualité :

- réclamation et réponse apportée
- analyse (au minimum annuelle) des réclamations

2.1.4 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Manuel Qualité** correspond à la quatrième étape de la roue de Deming « **Améliorer** » :

- Analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations utilisateurs, contrôles internes de l'entreprise, insatisfactions)
- Mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements et améliorer le service.

Le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'amélioration :

- Pour répondre aux écarts constatés lors :
 - des remontées internes,
 - de l'analyse des réclamations.
- Quand le niveau de performance d'au moins un critère n'est pas atteint.

2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'un demandeur multi-sites

Les règles définies ci-après s'appliquent aux demandeurs présentant plusieurs établissements (cf. 1.2.2- périmètre de certification)

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multi-sites". Le demandeur **doit appliquer en plus des exigences définies dans le chapitre précédent (§ 2.1), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité du système qualité :**

- il doit être structuré et géré de façon centralisée,
- il doit donner lieu à des contrôles internes des établissements rattachés par la structure centrale,
- les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale :
 - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.1.1) :** le demandeur affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses établissements. Un correspondant qualité doit être désigné dans chaque établissement et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son établissement. Il est notamment chargé de remonter les informations à la structure centrale et d'appliquer les principes définis par elle.
 - ☞ **processus de mise en œuvre du service (§ 2.1.2) :** les dispositions définies dans le **Manuel Qualité** sont applicables à l'ensemble des établissements.
 - ☞ **gestion (recrutement et formation) du personnel (§ 2.1.2.3) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements.
 - ☞ **gestion des documents qualité (§ 2.1.2.4) :** le système de gestion de la documentation relève directement de la structure centrale ; celle-ci doit définir les règles applicables à tous les établissements.
 - ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.3.3) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements, centralise les analyses de chaque établissement et procède à une analyse globale des dysfonctionnements identifiés.
 - ☞ **amélioration de la qualité du service (§ 2.1.4) :** la structure centrale réalise des audits internes (voir ci-dessous) et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements de l'expérience de chacun.
- Tous les établissements doivent faire l'objet d'un contrôle interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Tous établissements concernés (y compris la structure centrale) doivent avoir été audités conformément à ce plan de contrôle et préalablement à l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

- La structure centrale doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les établissements et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :
 - . La documentation et les modifications du système,
 - . Les réclamations des clients,
 - . L'évaluation de la performance du service,
 - . La planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats.

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes règles de certification et notamment celles de la partie 1. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 8 (dossier de demande).

A réception de la demande, AFNOR Certification engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité du dossier,
- mise en œuvre des audits d'admission,
- évaluation des résultats et décision de certification.

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification et de la norme.

En accord avec le demandeur, AFNOR Certification peut être amenée à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet, AFNOR Certification déclenche les audits d'admission et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, établissements audités, etc....).

3.3 Modalités de l'audit d'admission

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF Service en admission ont pour objectifs de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

3.3.1 Modalités d'audits

Les audits sont réalisés sur un seul site géographique si le demandeur est en mesure de mettre à disposition le personnel prévu dans le plan d'audit et de donner accès aux données et documents. Le cas échéant, ajouter 1 jour d'audit sur place par site géographique audité.

L'audit peut comprendre jusqu'à 30 % de la durée d'audit sur place réalisée en audit à distance (par exemple pour l'audit de modérateurs en télétravail).

3.3.2 Audit

3.3.2.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

L'audit est réalisé sur la base des exigences applicables fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.

AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'observateur n'est pas considéré comme étant un membre de l'équipe d'audit.

L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur sur les 3 mois précédant les jours de l'audit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme.

Le demandeur doit préalablement à sa demande de certification mettre en place une auto-évaluation (cf. § 2.1.3.1 de la partie 2) sur les exigences de la norme, procéder à son analyse et mettre en place un plan d'action d'amélioration.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différentes entités concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes. Des observateurs peuvent être présents lors de cet audit.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et **formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit**. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

3.3.2.2 *Durée de l'audit*

L'audit se décompose en plusieurs parties :

- la préparation de la visite sur place,
- la préparation de la visite du ou des sites internet et applications,
- la visite du ou des sites internet et applications,
- la visite sur place qui comprend deux phases :
 - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (PHASE 1)
 - analyse des indicateurs (PHASE 2)
- la rédaction du rapport d'audit,

La durée de la visite sur place est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.2.2.1 et 3.3.2.2.2 de la présente partie.

3.3.2.2.1 Cas du demandeur avec un seul établissement

Durée de l'audit :

➤ **Demande de certification pour l'ensemble des Processus*** :

Composition de l'audit	Durée (Nombre de jours)
Préparation et visite sur sites internet / application	0,5
Audit sur place	1
Rédaction du rapport d'audit	0,5
Total	2

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

➤ **Demande de certification pour plusieurs Processus*** :

Nombre de Processus = 1	
<i>Composition de l'audit</i>	<i>Durée (Nombre de jours)</i>
Préparation et visite sur sites internet / application	0,5
Audit sur place	0,5
Rédaction du rapport d'audit	0,5
Total	1,5
Nombre de Processus = 2 ou 3	
<i>Composition de l'audit</i>	<i>Durée (Nombre de jours)</i>
Préparation et visite sur sites internet / application	0,5
Audit sur place	1
Rédaction du rapport d'audit	0,5
Total	2

Si le demandeur demande un champ comportant plus d'une Prestation*, alors un total de 0,5 jour hors site est ajouté, réparti entre la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

***Cf. Partie 1 § 1.2.1**

3.3.2.2.2 Cas du demandeur avec plusieurs établissements

La procédure de certification multi-sites tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre d'établissements secondaires/entités entrant dans le calcul.

L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = \sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 établissements, l'échantillon sera calculé de la façon suivante : $n = \sqrt{8} = 2,82$ soit 3 établissements.

* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des contrôles internes
- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

* Durée de l'audit :

A partir de l'échantillon constitué, AFNOR Certification calcule ensuite le nombre total de jours d'audit : soit 1 jour par site audité (cf. § 3.3.1).

3.3.3 Cas de la sous-traitance (cf. Partie 1 - § 1.3.2)

NB : Le § 1.3.2.2 et le § 2.1.2.2 spécifient des exigences propres à la sous-traitance.

Certaines activités liées à la gestion des avis en ligne peuvent faire l'objet d'une sous-traitance. Dans le cadre d'une telle sous-traitance, la gestion des avis reste sous la responsabilité du demandeur de la certification.

Le contrat de sous-traitance doit respecter les exigences décrites au chapitre 2, en particulier au §2.1.2.2.

Le demandeur doit disposer d'un dispositif de maîtrise, de contrôle et de suivi des sous-traitants.

AFNOR Certification met en place un contrôle spécifique, qui est usuellement un audit chez le sous-traitant.

Les audits chez les sous-traitants sont facturés par AFNOR Certification au demandeur.

Pour les sous-traitants non certifiés, les durées d'audit sont similaires à celles applicables à un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Si une activité déclarée comme sous-traitée par le demandeur est réalisée par un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié qui n'utilise pas le même système de gestion des avis pour ces différents clients, les durées d'audit du sous-traitant sont de 0,5 jour.

Si l'activité déclarée comme sous-traitée par le demandeur est réalisée par un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié et que ce gestionnaire d'avis utilise le même système de gestion des avis pour ses différents clients, l'audit du sous-traitant peut ne pas être requis

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le rapport d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le rapport est accompagné le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être délivrée, étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences du référentiel.

En fonction des résultats des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF Service et adresse au demandeur le certificat NF Service, émis pour une durée de 3 ans.

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 des présentes règles de certification.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur le site www.marque-nf.com. Elles comprennent notamment :

- l'identification de l'activité certifiée
- les présentes règles de certification
- l'identification du titulaire
- les caractéristiques certifiées

AFNOR Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

Lorsque le titulaire fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

CAS DU DEMANDEUR AVEC PLUSIEURS ÉTABLISSEMENTS

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements rattachés annexée au certificat.

Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements ne satisfait pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

CONSULTATION ÉVENTUELLE DU COMITÉ PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique ...), AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque NF Service

4.1 Les modalités de référence à la certification

Toute communication faisant référence à la certification de service doit être claire sur le ou les services faisant l'objet de la certification. Elle est encadrée par le code de la consommation afin d'assurer une communication sincère auprès de tous les publics.

L'article R 433-2 du Code de la consommation dispose que :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification,
- la dénomination du référentiel de certification utilisé,
- les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."

Toute communication faisant référence aux avis en ligne de consommateurs doit également respecter les modalités visées au décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs et plus précisément à l'article D. 111-17, qui dispose que

- « Toute personne exerçant l'activité mentionnée à l'article L. 111-7-2 indique de manière claire et visible :
-
- « 1° A proximité des avis :
- « a) L'existence ou non d'une procédure de contrôle des avis ;
- « b) La date de publication de chaque avis, ainsi que celle de l'expérience de consommation concernée par l'avis ;
- « c) Les critères de classement des avis parmi lesquels figurent le classement chronologique.
-
- « 2° Dans une rubrique spécifique facilement accessible :
- « a) L'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis ;
- « b) Le délai maximum de publication et de conservation d'un avis.

4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service

4.2.1 Cas du Gestionnaire d'avis pour son propre compte (cas n°1)

Les modalités d'utilisation de la marque NF Service sont quant à elles définies dans la charte d'utilisation NF Service en vigueur disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément aux règles générales de la marque NF Service.

Deux outils de communication sont mis à la disposition du titulaire :

Le certificat délivré par AFNOR Certification :

Le certificat attestant de la certification de service du titulaire est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo NF SERVICE et le nom de l'organisme certificateur,
- Le titre du référentiel de certification : Avis en ligne – Processus de collecte, de modération et de restitution des avis
- Le code du référentiel : NF522
- Les références de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013)
- Le champ des Prestations certifiées :
 - Processus de collecte, modération et restitution des avis
- les caractéristiques certifiées suivantes :
 - Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.
 - Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés.
 - Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.
 - Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.
 - La société qui gère les avis ne peut pas les modifier.
 - Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect.
 - Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis.
 - Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.

Le logo NF Service Avis en ligne :

L'organisme certifié ci utilise le logo ci-dessous :



4.2.2 Cas du Gestionnaire d'avis en ligne pour le compte de tiers (cas n°2)

Les modalités d'utilisation de la marque NF Service sont quant à elles définies dans la charte d'utilisation NF Service en vigueur disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément aux règles générales de la marque NF Service.

Deux outils de communication sont mis à la disposition du titulaire :

Le certificat délivré par AFNOR Certification :

Le certificat attestant de la certification de service du titulaire est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo NF SERVICE et le nom de l'organisme certificateur,
- Le titre du référentiel de certification : Avis en ligne – Processus de collecte, de modération et de restitution des avis
- Le code du référentiel : NF522
- Les références de la norme NF Z74-501 Du 19 juillet 2013 applicables à son activité suivant le champs de(s) prestation(s) certifiée(s).
- Le champ des Prestations certifiées :
 - Prestation de collecte, modération et restitution des avis
 - Prestation de collecte et modération des avis
 - Prestation de modération des avis
- Pour le champ « Prestation de collecte, modération et restitution des avis », les caractéristiques certifiées suivantes :
 - Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.
 - Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés.
 - Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.
 - Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.
 - La société qui gère les avis ne peut pas les modifier.
 - Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect.
 - Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis.
 - Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.
- Pour le champ « Prestation de collecte et modération des avis », les caractéristiques certifiées suivantes :
 - Les règles de collecte et de modération des avis sont affichées.
 - Les règles de publication appliquées par le donneur d'ordre sont affichées.
 - Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis.
 - Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.
 - Tous les avis collectés sont fournis au donneur d'ordre sans modification.
 - Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.

Partie 4 : Valoriser la certification

- Pour le champ « Prestation de modération des avis », les caractéristiques certifiées suivantes :
 - Tous les avis reçus sont rendus au donneur d'ordre sans modification.
 - Les règles de modération appliquées sont fournies au donneur d'ordre.
 - La société informe le consommateur en cas de rejet de son avis si le contrat avec le donneur d'ordre le spécifie.

Le logo NF Service Avis en ligne :

Si l'organisme est certifié pour le Champ de certification « Collecte, modération et restitution des avis », celui-ci utilise le logo ci-dessous :



Si l'organisme est certifié pour le Champ de certification « Collecte et modération des avis », celui-ci utilise le logo ci-dessous :



Si l'organisme est certifié pour le Champ de certification : « Modération des avis », celui-ci utilise le logo ci-dessous :



4.2.3 Cas du client donneur d'ordre d'un Gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié

Dans le cas général, seul l'organisme certifié peut utiliser le logo NF Service ou faire référence à la certification NF Service. Ainsi, le Client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié ne peut pas utiliser le logo NF Service, ni faire référence à la certification NF Service sur quel que support que ce soit.

NB : Cela n'interdit pas le client donneur d'ordre de revendiquer qu'il a confié la gestion de ces avis en ligne à un organisme certifié. Mais dans sa revendication, il ne peut en aucun cas faire référence à la marque NF Service.

Dans un cas particulier, un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié peut, dans les conditions et modalités définies ci-après, demander et obtenir d'AFNOR Certification une autorisation d'utiliser la référence à la marque NF Service.

4.2.3.1 Modalités d'usage de la référence à la marque NF Service pour un client donneur d'ordre autorisé par AFNOR Certification

Afin de pouvoir faire référence à la marque NF Service, le client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié doit respecter l'ensemble des modalités suivantes :

- disposer de l'autorisation officielle émise par AFNOR Certification correspondant à l'octroi du droit d'usage de la marque NF Service (ce document spécifique est délivré par AFNOR Certification au client donneur d'ordre à l'issue de l'étude par AFNOR Certification de sa demande initiale d'autorisation), incluant cumulativement :
 - l'utilisation sur le site ou l'application de collecte ou restitution des avis ou sur ses supports marketing la mention suivante non modifiée « La gestion des avis a été confiée au gestionnaire YYYY, certifié NF service – Avis en ligne, ce qui atteste que cette gestion est conforme à la norme NFZ74-501 (version du 19 juillet 2013) » ou, pour la version anglaise, « The management of the reviews has been entrusted to the company YYYY, certified NF service - Online Review, which certifies that this management complies with the NFZ74-501 standard (version of July 19, 2013) » Pour toute traduction dans une autre langue, l'accord préalable d'AFNOR Certification est requis.
 - l'utilisation du logo NF Service « Avis en ligne – processus de collecte, de modération et de restitution des avis » (défini infra) uniquement s'il est directement juxtaposé à la mention précédente.
- respecter les exigences du §4.1, notamment les modalités de référence à la certification et celles relatives aux avis en ligne de consommateurs issues du décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017.

Le logo à utiliser est :



4.2.3.2 Conditions exigées pour l'obtention initiale ou le maintien du droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié

Pour pouvoir bénéficier de cette autorisation, le client donneur d'ordre doit avoir externalisé auprès d'un unique Prestataire de services d'avis en ligne certifié l'intégralité de la gestion de ses avis (ie les trois Processus de collecte, modération et restitution pour l'ensemble des avis collectés, l'ensemble des avis modérés et l'ensemble des avis restitués).

Le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers doit être certifié pour le Champ de la certification « Collecte, modération et restitution d'avis en ligne ».

Les documents contractuels liant le client donneur d'ordre à son gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifiés doivent mentionner le respect des exigences de la norme NF Z 74-501 (version de 19 juillet 2013).

La prestation doit être délivrée par le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers à son client donneur d'ordre depuis au moins trois (3) mois.

AFNOR Certification doit avoir été en mesure d'effectuer les contrôles spécifiques initiaux et les contrôles spécifiques de surveillance qu'il a prévu. Tout empêchement entraîne la suspension temporaire ou l'extinction définitive du droit d'usage comme précisé au §4.2.3.6.

Aucune facture émise par AFNOR certification et relative à l'instruction de la demande initiale ou du maintien dans le temps (intégrant les contrôles initiaux et de surveillance spécifiques sur site et hors site) n'est en anomalie ou retard de paiement.

4.2.3.3 Demander le droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié

La demande d'autorisation auprès d'AFNOR Certification est une demande conjointe de la part du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié et de son client donneur d'ordre.

L'autorisation donnée par AFNOR Certification entraîne des contrôles spécifiques additionnels dont certains concernent le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié.

Le client donneur d'ordre exprime son souhait à son gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié, auquel il transmet la fiche d'engagement complétée de la lettre type 2.

Après accord entre le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié et son client donneur d'ordre, le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié traite la demande et complète la partie le concernant de la lettre type 2. Il transmet la demande à AFNOR Certification avec les documents nécessaires à l'étude de la demande.

Après traitement et décision positive par AFNOR Certification, une autorisation officielle sera délivrée par AFNOR Certification au client donneur d'ordre. Elle sera valide un an et renouvelable par tacite reconduction. Cette autorisation n'est pas un certificat.

4.2.3.4 Contrôles spécifiques additionnels lors de la demande de droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre

Ce contrôle est un contrôle documentaire réalisé par l'Ingénieur Certification suite à l'envoi des documents transmis par le demandeur.

Ce contrôle porte sur :

- le contrat
- la description du processus en lien avec le contrat
- les résultats des indicateurs pour ce client
- les avis publiés sur le site internet du client

La liste des documents à envoyer à AFNOR Certification est décrite dans la partie 8 - § 8.2.

NB : Ces contrôles n'entrent pas dans les exigences de la certification et leurs résultats ne sont pas pris en compte dans les décisions de certification.

Le droit d'usage de marque pour ce client donneur d'ordre particulier ne sera acquis qu'après émission par AFNOR Certification d'un courrier d'attribution de droit d'usage.

4.2.3.5 Durée de l'autorisation et extinction définitive automatique ou suspension automatique du droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié

L'autorisation accordée est valide un an maximum et renouvelée annuellement par tacite reconduction.

Cette autorisation s'éteint définitivement automatiquement et sans préavis :

- à la date de retrait du certificat du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers,
- et/ou à la date de cessation du contrat entre le client donneur d'ordre et son gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié.

Cette autorisation est automatiquement suspendue et sans préavis :

- à la date de suspension du certificat du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers et/ou à la date de d'échéance de paiement d'une facture d'AFNOR Certification non payée relative à la prestation d'instruction du maintien du droit d'usage de marque pour ce contrat.

4.2.3.6 Contrôles spécifiques additionnels pour le maintien dans le temps du droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre

Pour chaque gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié dont des clients donneur d'ordre bénéficient d'un droit d'usage de marque de la part d'AFNOR Certification, des contrôles spécifiques additionnels sont effectués continuellement par une méthode d'échantillonnage sur les contrats concernés.

Ces contrôles spécifiques additionnels sont tant des contrôles documentaires sur site ou hors site que des audits sur site du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié.

NB : Ces contrôles n'entrent pas dans les exigences de la certification et leurs résultats ne sont pas pris en compte dans les décisions de certification. Toutefois, les contrôles sur site pourront être planifiés à la suite d'audits de certification afin d'optimiser la logistique.

Les contrôles portent sur :

- les contrats
- la description des processus en lien avec les contrats
- les résultats des indicateurs pour chacun de ces contrats
- les avis publiés sur les sites internet des clients donneurs d'ordre

La liste des documents à envoyer à AFNOR Certification est décrite dans la partie 8 - §8.2.

4.2.3.7 Conséquences des contrôles spécifiques additionnels pour le maintien dans le temps du droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre

a/ En cas de résultat négatif pour un contrat donné, le droit d'usage de marque associé au contrat est immédiatement suspendu. Le client donneur d'ordre ainsi que le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié sont prévenus par AFNOR Certification et disposent d'un mois calendaire pour apporter les corrections nécessaires

Partie 4 : Valoriser la certification

et les justifier auprès d'AFNOR Certification. La levée de suspension ou l'extinction définitive du droit d'usage de marque sont notifiées aux acteurs par AFNOR Certification.

b/ L'impossibilité de planifier et où réaliser des contrôles sur site du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers dans un horizon de 3 mois suivant la première demande d'AFNOR Certification entraîne la suspension de toutes les autorisations accordées aux clients donneur d'ordre du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers concerné. Cette suspension dure au maximum six (6) mois et est levée dès la réalisation des contrôles. Si dans ce délai aucun contrôle sur site n'a pu être réalisé, alors toutes les autorisations sont définitivement éteintes.

c/ L'impossibilité de réaliser un contrôle à la date planifiée ou dans les 15 jours calendaires qui suivent la date planifiée entraîne la suspension des autorisations concernées par le contrôle. Cette suspension dure au maximum 6 mois et est levée dès la réalisation des contrôles prévus. Si dans ce délai, les contrôles prévus sur site n'ont pu être réalisés, alors toutes les autorisations concernées sont définitivement éteintes.

d/ Si suite à un contrôle sur site, plus de 30% des autorisations concernées par les contrôles sont suspendues ou éteintes, le contrôle est déclaré infructueux et un contrôle additionnel de même durée et concernant un même nombre d'autorisations est planifié et réalisé dans les six (6) semaines calendaires suivant la date du dernier contrôle infructueux. Les coûts et frais afférents à ce nouveau contrôle sont facturés au gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié, suivant la même tarification qu'un audit de certification. Si ce contrôle ne peut avoir lieu ou si le paiement n'est pas effectué, alors toutes les autorisations de tous les clients donneurs d'ordre du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié sont suspendues pour six (6) mois maximum selon les mêmes principes qu'à l'alinéa b. Si le nouveau contrôle est lui aussi infructueux, alors les règles de cet alinéa lui sont appliquées, et ainsi de suite jusqu'à l'obtention d'un contrôle non déclaré infructueux.

e/ L'impossibilité de réaliser un contrôle à la date planifiée ou dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent la date planifiée entraînera la suspension des autorisations concernées par le contrôle. Cette suspension durera au maximum six (6) mois et sera levée dès la réalisation des contrôles prévus. Si dans ce délai les contrôles prévus sur site n'ont pu être réalisés, alors toutes les autorisations concernées seront définitivement éteintes.

4.2.3.8 Effet d'une suspension ou d'une extinction définitive du droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié

Les effets d'une suspension temporaire et d'une extinction définitive sont les mêmes concernant les droits d'usage :

- retrait immédiat de la part du client donneur d'ordre de tout usage de référence à la marque NF Service et de tout usage du logo sur les sites Internet et applications informatiques.
- retrait immédiat de tout support marketing physique porteur de référence à la marque NF Service ou du logo NF Service

Le Client donneur d'ordre qui souhaiterait bénéficier à nouveau d'un droit d'usage de marque suite à une extinction définitive d'un droit précédent doit réaliser une nouvelle demande auprès d'AFNOR Certification.

Partie 4 : Valoriser la certification

PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans la partie 2 ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (cf. partie 8),
- informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

5.1 Les modalités de suivi

Les audits effectués en suivi ont pour objectif de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

Pour la mise en œuvre du suivi, le titulaire doit adresser à AFNOR Certification la mise à jour de son dossier de certification (cf. partie 8 : § 8.2 - dossier de suivi)

Principe des audits de suivi :

	Admission 0	Suivi année N+1	Suivi année N+2	Renouvellement année N+3	Suivi année N+4	Suivi année N+...
Type de contrôle	Audit d'admission	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 3.3)	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 5.1.1)
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification				
Objet de l'audit	Exigences applicables de la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) et règles de certification NF 522					

5.1.1 Modalités d'audits

Les audits sont réalisés sur un seul site géographique si le demandeur est en mesure de mettre à disposition le personnel prévu dans le plan d'audit et de donner accès aux données auditées. Le cas échéant, ajouter 1 jour d'audit sur place par site géographique audité.

L'audit peut comprendre jusqu'à 30 % de la durée d'audit sur place réalisée en audit à distance (par exemple pour l'audit de modérateurs en télétravail).

5.1.2 Audit

5.1.2.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences applicables fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.

AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'audit est réalisé entre 2 et 4 mois avant la date d'anniversaire du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, les dates peuvent être réparties sur l'année et l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents établissements concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes. Des observateurs peuvent être présents lors de cet audit.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

5.1.2.2 *Durée de l'audit*

L'audit se décompose en plusieurs parties :

- la préparation de la visite sur place,
- la préparation de la visite du ou des sites internet,
- la visite du ou des sites internet et applications,
- la visite sur place qui comprend deux phases :
 - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (PHASE 1)
 - analyse des indicateurs (PHASE 2)
- la rédaction du rapport d'audit,

Les durées sont fixées à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites ci-dessous.

5.1.2.2.1 Cas du demandeur avec un seul établissement

Durée de l'audit :

➤ **Demande de certification pour l'ensemble des activités*** :

Composition de l'audit	Durée (Nombre de jours)
Préparation et visite sur sites internet / application	0,25
Audit sur place	1
Rédaction du rapport d'audit	0,25
Total	1,5

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

➤ **Demande de certification pour plusieurs activités*** :

Nombre d'activité = 1	
<i>Composition de l'audit</i>	<i>Durée (Nombre de jours)</i>
Préparation et visite sur sites internet / application	0,25
Audit sur place	0,5
Rédaction du rapport d'audit	0,25
Total	1
Nombre d'activité = 2 ou 3	
<i>Composition de l'audit</i>	<i>Durée (Nombre de jours)</i>
Préparation et visite sur sites internet / application	0,25
Audit sur place	1
Rédaction du rapport d'audit	0,25
Total	1,5

*Cf. Partie 1 § 1.2.1

5.1.2.2.3 Cas du demandeur avec plusieurs établissements

La procédure de certification multi-sites tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre d'établissements secondaires/entités entrant dans le calcul.

L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = 0,6\sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 établissements, l'échantillon sera calculé de la façon suivante : $n = 0,6\sqrt{8} = 1,69$ soit 2 établissements.

* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des contrôles internes
- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

* Durée de l'audit :

A partir de l'échantillon constitué, AFNOR Certification calcule ensuite le nombre total de jours d'audit : soit 0,5 jour par site audité (cf. § 5.1.1)

5.1.3 Cas de la sous-traitance (cf. Partie 1 - § 1.3.2)

NB : Le § 1.3.2.2 et le § 2.1.2.2 spécifient des exigences propres à la sous-traitance.

Certaines prestations liées à la gestion des avis en ligne peuvent faire l'objet d'une sous-traitance. Dans le cadre d'une telle sous-traitance, la gestion des avis reste sous la responsabilité du demandeur de la certification.

Le contrat de sous-traitance doit respecter les exigences décrites au chapitre 2, en particulier au §2.1.2.2.

Le demandeur doit disposer d'un dispositif de maîtrise, de contrôle et de suivi des sous-traitants.

AFNOR Certification met en place un contrôle spécifique, qui est usuellement un audit chez le sous-traitant.

Les audits chez les sous-traitants sont facturés par AFNOR Certification au demandeur.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Pour les sous-traitants non certifiés, les durées d'audit sont similaires à celles applicables à un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié.

Si une activité déclarée comme sous-traitée par le demandeur est réalisée par un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié qui n'utilise pas le même système de gestion des avis pour ces différents clients, les durées d'audit du sous-traitant sont de 0,5 jour.

Si l'activité déclarée comme sous-traitée par le demandeur est réalisée par un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié et que ce gestionnaire utilise le même système de gestion des avis pour ses différents clients, l'audit du sous-traitant peut ne pas être requis

5.1.4 L'audit de renouvellement

Tous les trois ans, AFNOR Certification réalise un audit complet de renouvellement dans les mêmes conditions qu'à l'audit d'admission.

Le temps d'audit sur site pour le renouvellement est équivalent au temps d'audit sur site pour l'admission (voir partie 3, § 3.3.2.2).

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le rapport d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le rapport est accompagné le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit alors présenter, pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être délivrée, étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

Dans certains cas, un audit complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un audit complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats des audits, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- reconduction droit d'usage de la marque NF Service retrait du droit d'usage de la marque NF Service

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

En cas de décision positive et si nécessaire, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service mis à jour et émis pour une durée de 3 ans.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi**CAS DU DEMANDEUR AVEC PLUSIEURS ÉTABLISSEMENTS**

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements rattachés annexée au certificat.

Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements ne satisfait pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

CONSULTATION ÉVENTUELLE DU COMITÉ PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique ...) AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service. Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. Le tableau ci-dessous liste par type de modifications les actions respectives du titulaire et d'AFNOR Certification.

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Ajout de site internet, application, de langue dans le périmètre de la certification	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Emission d'un nouveau certificat • Audit lors de l'audit suivant
Suppression d'un site internet, d'une application, d'une langue dans le périmètre de la certification	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait du périmètre concerné • Emission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable du projet de certification, correspondant	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Changement de sous-traitant	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Audit complémentaire du sous-traitant dans les 6 mois • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Emission d'un nouveau certificat

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Changement de statut juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage (Lettre type 4) • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. Partie 8 - § 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant à des contrôles spécifiques • Décision de retrait sous l'ancien statut • Décision d'admission sous le nouveau statut si les contrôles sont satisfaisants
Changement d'URL, de dénomination d'une application	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Emission d'un nouveau certificat

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage de la certification NF Service sur les nouveaux sites internet ou applications tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé un certificat de droit d'usage correspondant.

AUTRES MODIFICATIONS

Dans les cas non prévus dans le tableau précédent, AFNOR Certification détermine, sur la base des documents transmis par le titulaire, si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle supplémentaire.

En fonction des résultats des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification prend l'une des trois décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage
- suspension du droit d'usage
- refus du droit d'usage

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR Certification

L'**Association Française de Normalisation** est propriétaire de la marque NF Service et a concédé à sa société filiale AFNOR Certification une licence d'exploitation de cette marque.

A ce titre, **AFNOR Certification** assure la responsabilité de l'application des présentes règles de certification et de toute décision prise dans le cadre de celles-ci.

Les coordonnées sont :

AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Un "**Comité de la marque NF**" a été institué auprès du Conseil d'administration d'AFNOR Certification qui traite de toute question d'ordre général intéressant la marque NF Service et donne son avis au Conseil d'Administration d'AFNOR Certification sur les divers points prévus au § 6.2 des Règles Générales de la marque NF Service.

AFNOR Certification veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions ci-après définies de chacun d'eux.

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- **Le Directeur Général d'AFNOR Certification** : elle approuve les présentes règles de certification et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles de certification.
- **L'ingénieur certification** : il est responsable de l'application des présentes règles de certification et de leur évolution (notamment par leur révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- Le **technicien** en certification : il est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- **L'auditeur** : il a pour mission de vérifier sur site le respect effectif des exigences définies dans les règles de certification.

6.2 COMITE PARTICULIER

AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service.

Il a pour missions :

- de contribuer au développement de la marque NF Service,
- De valider les propositions remises à AFNOR Certification par les Groupes de travail
- de donner son avis sur :
 - sur le projet de rédaction des règles de certification et de rédaction des projets d'évolution,
 - sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation à AFNOR Certification ou faisant l'objet d'une contestation,
 - sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application NF Service.

Les avis du Comité particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations - notamment à caractère individuel - qui lui sont communiquées. L'ingénieur certification est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité (sauf pour les cas de contestation / recours)

Principes de fonctionnement du Comité particulier :

- ♦ La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.
- ♦ Le Comité particulier se réunit au minimum une fois par an et aussi souvent que nécessaire.

Composition du Comité particulier NF Service appliquée au NF 522 – Avis en ligne :

1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)

1 Vice-président (AFNOR Certification)

COLLEGE PROFESSIONNELS

4 à 6 représentants d'entreprise collectant, modérant ou restituant des avis en ligne de consommateurs

COLLEGE CONSOMMATEURS

2 à 4 représentants de consommateurs

COLLEGE EXPERTS / ADMINISTRATIONS

3 à 5 représentants

1 représentant d'AFNOR Normalisation

1 représentant du ministère de l'Economie et des Finances (DGCCRF) *

** Les représentants de la DGCCRF ne participent pas physiquement aux comités mais répondent, si besoin, aux interrogations d'AFNOR Certification et peuvent donner un avis, le cas échéant, sur le contenu des référentiels de certification.*

PARTIE 7

LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION

La présente partie a pour objet de définir les prestations afférentes à la certification NF Service et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

- instruction de la demande
- visite d'audit
- droit d'usage de la marque NF Service
- contrôles supplémentaires
- promotion

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Droit d'inscription (développement et mise en place d'une application)	Mise en place de l'application de la marque NF Service dont l'élaboration des règles de certification	Un droit d'inscription est versé par le demandeur lors de la première demande de droit d'usage de la marque NF Service.
Etude de recevabilité	Prestation comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles	Le versement du montant de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Fonctionnement de l'application de certification/Gestion annuelle	Prestations de gestion des dossiers des produits et/ou services certifiés et des titulaires, d'établissement des listes de services certifiés, d'évaluation des résultats de contrôles Cette prestation contribue au fonctionnement général de la marque NF Service (systèmes qualité, gestion du comité certification)	Le versement du montant de ces prestations est facturé annuellement, sur la base d'un forfait.

Partie 7 Les prestations de certification

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Visite d'audit	Prestations comprenant la préparation de la visite, la visite elle-même ainsi que le rapport de visite. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement sauf si forfaitisés	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou reconduit.
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : * à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice * à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
Contrôles supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités...)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire

7.2 Prestations afférentes à l'autorisation du droit d'usage de marque pour les clients donneur d'ordre de gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié

Nature de la prestation	Définition de la prestation
Instruction de la demande initiale d'autorisation de droit d'usage de marque	Etude initiale documentaire du respect des exigences spécifiques. Délivrance d'une autorisation ou refus de droit d'usage de marque.
Instruction du contrôle et du maintien de l'autorisation de droit d'usage de marque	Prestation comprenant contrôles documentaires, surveillances de sites internet, inspection sur site du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers afin de valider le maintien du respect des conditions de l'autorisation de droit d'usage de marque

7.3 Recouvrement des prestations

Les prestations définies ci-dessus sont facturées par AFNOR Certification au demandeur / titulaire (cf. livret de tarification en vigueur).

AFNOR Certification est habilité à recouvrer l'ensemble des prestations.

Le demandeur ou le titulaire doit s'acquitter de ces prestations dans les conditions prescrites : toute défaillance de la part du titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par AFNOR Certification des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre des présentes règles (référentiel) de certification.

PARTIE 8

LE DOSSIER DE CERTIFICATION

L'objet de cette partie est de faciliter au demandeur de la certification NF Service la constitution de son dossier en lui donnant tous les renseignements nécessaires à l'établissement et à la mise à jour de son dossier de demande de certification.

Il existe trois types de dossiers :

- **dossier d'admission** : il émane d'une entité n'ayant pas de droit d'usage de la marque NF Service (cf. parties 1 à 3 du présent document)
- **dossier de suivi** : il émane d'un titulaire et concerne la mise à jour des éléments de son dossier d'admission afin d'assurer la mise en œuvre des contrôles de suivi (cf. partie 5 du présent document)
- **dossier de modification** : il émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien de sa certification (cf. partie 5 du présent document)

8.1 LE DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé à AFNOR Certification et doit contenir les éléments décrits ci-dessous.

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de certification	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement	FICHE 1
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> - <i>documents réglementaires</i> - <i>documents contractuels et commerciaux</i> - <i>documents d'organisation</i> - <i>documents d'information générale</i> - <i>engagement des sous-traitants</i> - <i>demande de droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié</i> 	FICHE 2 Contrat Lettre-type 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4
<u>Pour un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers</u> : éléments nécessaires aux contrôles de l'instruction de la demande initiale de droit d'usage de marque pour ses clients donneurs d'ordre	FICHE 5

LETTRE-TYPE 1
FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION
A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : **NF 522 – Avis en ligne – Processus de collecte, modération et restitution des avis**

Monsieur le Directeur Général,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour la ou les Prestation(s) suivante(s) :

- « processus de collecte, modération et de restitution » des avis
- « processus de collecte et de modération » des avis
- « processus de modération » des avis

, exercée(s) par :

- identification du demandeur
- raison sociale
- adresse du demandeur
- le cas échéant identification des sites de réalisation du service, mentionnés dans la fiche de renseignement ci-jointe.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 522 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
 - visiter les locaux professionnels de mon entreprise
 - inspecter les moyens dont je dispose
 - interroger librement le personnel de mon entreprise ayant un rôle dans la réalisation du service
- informer systématiquement AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans mon entreprise ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal
du demandeur

FICHE 1

FICHE DE RENSEIGNEMENT**SIEGE SOCIAL**

- Raison sociale :
- Dénomination(s) commerciale(s) :
- Adresse :
- CP + Ville :
- Pays :
- Téléphone du contact :
- Nom du contact :
- Email du contact :
- SIRET :
- TVA Intraco :
- Code NAF/NACE :
- Statut juridique :
- Date de création de l'entreprise :
- Activité principale de l'entreprise :
- Représentant légal (nom et qualité) :

GESTION DES AVIS EN LIGNE

- Date de début d'activité de gestion d'avis :
- Téléphone du contact :
- Nom du contact :
- Email du contact :

Si les activités du champ de la certification ne sont pas réalisées au siège social et/ou plusieurs établissements réalisent la gestion des avis en ligne

ETABLISSEMENT (à renseigner pour chaque établissement)

- Raison sociale :
- Adresse :
- CP + Ville :
- Pays :
- Téléphone du contact :
- Nom du contact :
- Email du contact :
- Activité :
- SIRET :
- TVA Intraco :
- Code NAF/NACE :

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE1 - Documents réglementaires / administratifs :

Transmettre les documents équivalents, si disponibles, pour les entreprises établies hors de France

- Attestation d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers (selon le cas)
- Extrait Kbis
- Nom du ou des responsables légaux de l'entreprise
- Attestation d'inscription et de mise à jour de cotisations aux organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC ...) datant de moins de 3 mois
- Attestation d'inscription et de mise à jour de cotisations de la caisse des congés payés datant de moins de 3 mois
- Attestation de paiement des impôts
- Attestation d'assurance en responsabilité civile

2 - Documents contractuels et commerciaux

- Document / Plaquette de présentation de l'entreprise
- Conditions générales de vente / utilisation

3 - Documents d'organisation

- Manuel Qualité (cf. partie 2)
- Définition des indicateurs de performance et les modalités de mesure prévues
- Résultat de l'Auto-évaluation, et plan d'amélioration associé mis en œuvre le cas échéant
- Organigramme fonctionnel nominatif

Pour le demandeur avec plusieurs établissements : plan de contrôle interne des établissements réalisés préalablement à l'audit (admission)

3 - Documents techniques

- Liste des noms de domaine concernés par la certification
 - Adresses des pages de collecte
 - Adresses des pages de restitution
 - Langues des sites
 - Langues des avis de consommateurs déposés
- Liste des applications concernées par la certification
 - Nom des applications
 - Système d'exploitation
 - Langues des applications
 - Langues des avis de consommateurs déposés

FICHE 3

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE

Description des moyens de l'entreprise

Volume d'activité :

- Nombre de produits / services évalués :
- Nombre d'avis recueillis par mois :
- Nombre de visiteurs uniques mensuels :

Moyens humains :

- Nombre de salariés total : __ __
 - Dont modérateurs : __ __

(Joindre une liste nominative des modérateurs, précisant sur quels sites internet/ applications et langues ils interviennent et sur quels établissements ils se trouvent)

Pour un demandeur avec plusieurs établissements :

- Nombre de salariés (par établissement) : __ __

Moyens matériels :

- Langages de programmation utilisés :
- Logigramme d'interaction entre bases de données (par exemple identification des bases de données (nom des bases de données, tables, ...) et leur lieu de stockage (machine, emplacement physique, ou dans le Cloud):
- Travail à distance (pour prévoir les audits à distance) :

Autres certifications ou qualifications:

(Par exemple ISO 9001. Joindre les attestations en cours de validité.)

FICHE 4

INFORMATIONS SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION NF SERVICE

Avez-vous fait appel à un organisme extérieur de conseil ?

Oui Non

Si oui, indiquer le ou les noms de ces organismes et les prestations assurées par ces organismes :

	Type de prestation	Date	Organisme concerné
<input type="checkbox"/>	Pré-audit		
<input type="checkbox"/>	Formation (préciser)		
<input type="checkbox"/>	Conseil/accompagnement		
<input type="checkbox"/>	Autres (préciser)		

Faites-vous appel à un sous-traitant ?

Oui Non

Si oui, indiquer le pourcentage géré par le ou les gestionnaires d'avis pour le compte de tiers, le ou les noms de ces organismes et les prestations assurées par ces organismes :

	Processus concernés par la prestation du sous-traitant	%	Gestionnaire concerné
<input type="checkbox"/>	Collecte		
<input type="checkbox"/>	Modération		
<input type="checkbox"/>	Restitution		
<input type="checkbox"/>	Autres (préciser)		

A joindre pour chaque gestionnaire d'avis pour le compte de tiers utilisé :

- Le(s) contrats
- Le dispositif de maîtrise, de contrôle, de suivi des prestataires et la preuve de sa mise en place
- L'utilisation par le sous-traitant du même système de gestion des avis pour ces différents clients

Date

Nom et signature du demandeur

FICHE 5

ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES AUX CONTRÔLES DE MAINTIEN DE DROIT DE MARQUE POUR SES CLIENTS DONNEUR D'ORDRE**1 FICHE PAR CLIENT DONNEUR D'ORDRE****A compléter**

- Nom du donneur d'ordre :
- Référence et date du contrat entre le donneur d'ordre et le gestionnaire d'avis pour le compte de tiers
- Identification du site Internet ou de l'application de restitution

A transmettre pour la demande initiale :

- La lettre de demande d'autorisation de droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié (lettre Type 2 complétée)
- Le contrat
- Les règles de collecte, modération et restitution en vigueur
- La description du processus en lien avec le contrat
- Les résultats des indicateurs pour ce client
- Le nombre d'avis collectés
- Copie des réclamations de toutes origines relatives aux avis collectés et/ou restitués ou aux processus et modalités de gestion des avis sur les 3 derniers mois
- Les avis publiés sur le site internet du client (sur demande)

A transmettre systématiquement à date anniversaire de la demande initiale pour l'instruction du maintien de l'autorisation :

- Le nombre d'avis collectés sur les 12 derniers mois précédents la date anniversaire de la demande initiale
- Les résultats des indicateurs pour ce contrat client sur les 12 derniers mois
- Copie des réclamations de toutes origines relatives aux avis collectés et/ou restitués ou aux processus et modalités de gestion des avis sur les 3 derniers mois

A transmettre à la demande dans le cadre du maintien de l'autorisation :

- Le contrat en vigueur
- La description du processus en vigueur en lien avec le contrat
- Les résultats des indicateurs pour ce client
- Les avis publiés sur le site internet du client
- Identification du site Internet ou de l'application de restitution
- Les règles de collecte, modération et restitution en vigueur
- Copie des réclamations de toutes origines relatives aux avis collectés et/ou restitués ou aux processus et modalités de gestion des avis sur les 12 derniers mois

LETTRE-TYPE 2

**Demande de droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié
A établir sur papier à en-tête du demandeur**

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Objet : **NF 522 – Avis en ligne – Processus de collecte, modération et restitution des avis
Demande de droit d'usage de marque pour un client d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié**

Monsieur le Directeur Général,

Je vous prie de trouver, ci-joint, copie de la fiche d'engagement de « [nom du client donneur d'ordre](#) » à ne pas intervenir dans la gestion des avis en ligne, Prestation que ma société lui délivre.

Je m'engage à informer immédiatement AFNOR Certification par lettre recommandée avec accusé de réception de toute modification apportée dans la gestion des avis en ligne et en particulier toute modification du contrat ou cessation de la prestation relative à la Société ci-dessus désignée.

J'autorise AFNOR Certification à informer la Société ci-dessus désignée des sanctions prises conformément aux règles de certification au sens du Code de la consommation se rapportant à la gestion des avis.

Toutes les factures inhérentes à cette demande doivent être adressées à « [identification du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié](#) ».

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur Général, mes salutations distinguées.

Date, nom et signature du représentant légal du titulaire, demandeur

Fiche d'engagement - VISA DU CLIENT DONNEUR D'ORDRE DU GESTIONNAIRE D'AVIS POUR LE COMPTE DE TIERS

Je soussigné, [Civilité + Nom](#), agissant en qualité de : [Gérant/Président/Directeur général](#), dont le siège est situé : [Adresse](#), déclare avoir pris connaissance des règles de certification NF522 au sens du Code de la consommation se rapportant à la gestion des avis des consommateurs.

Je m'engage par les présentes :

- à n'effectuer aucune modification d'ordre technique affectant notamment la nature et/ou les caractéristiques de la gestion des avis des consommateurs
- à n'apporter aucun autre aménagements que ceux qui ne modifient en rien les caractéristiques certifiées du service tel que délivré par Nom du gestionnaire d'avis pour le compte de tiers ;
- Toute modification ultérieure doit être au préalable notifiée pour accord à AFNOR Certification, celle-ci devant être par ailleurs convenue avec le [gestionnaire d'avis pour le compte de tiers](#) certifié ;

Partie 9: Lexique

- à ne procéder à aucune modification du logo NF Service conformément aux dispositions des règles de certification au sens du Code de la Consommation ;
- à prêter à AFNOR Certification mon concours pour toute vérification se rapportant à la gestion des avis des consommateurs ;
- à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément aux règles de certification au sens du Code de la Consommation se rapportant à la gestion des avis des consommateurs, et ce pendant toute la durée d'usage de la marque NF.
- à informer AFNOR Certification, dans un délai maximum de 6 jours ouvrés, de toute évolution qui rendrait caduque un droit d'usage limité d'un de ces donneurs d'ordre, en particulier une évolution contractuelle, une perte de contrat
- à informer le [gestionnaire d'avis pour le compte de tiers](#) certifié de toute réclamation reçue relative aux services concernés.
- à cesser d'utiliser le logo NF service et faire référence à la certification NF Service et prendre les mesures nécessaires pour retirer de l'accès public tout support physique portant le logo NF Service ou faisant référence à la certification NF Service, sans délais et sans nécessité d'information préalable d'AFNOR Certification, dès que cette autorisation est suspendue ou définitivement éteinte.

Je reconnais que les présentes formalisent la relation contractuelle (régie par le droit français et soumise aux juridictions françaises en cas de litige).

Date, nom et signature du représentant légal du bénéficiaire du maintien.

8.2 LE DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Fiche de renseignement	<A chaque modification>	FICHE 1
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> - <i>documents réglementaires</i> - <i>documents contractuels et commerciaux</i> - <i>documents d'organisation</i> - <i>documents d'information générale</i> - <i>engagement des sous-traitants</i> - <i>demande de droit d'usage de marque pour un client donneur d'ordre d'un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers certifié</i> 	<A chaque mise à jour> <A chaque mise à jour> <Annuelle> <Annuelle> <Annuelle>	FICHE 2 Contrat Lettre-type 2
Fiche d'activité	<A chaque mise à jour>	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	<A chaque mise à jour>	FICHE 4
Formule de demande de modification	<A chaque modification>	Lettre-type 4
<u>Pour un gestionnaire d'avis pour le compte de tiers</u> : éléments nécessaires aux contrôles de maintien de droit d'usage de marque pour ses clients donneurs d'ordre	<A chaque modification> <Annuelle> <A la demande>	FICHE 5

LETTRE-TYPE 4
FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS
A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis Préssensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : **NF 522 – Avis en ligne – Processus de collecte, modération et restitution des avis**
Demande de modification de certification NF Service

Monsieur le Directeur Général,

En tant que titulaire de la marque NF Service – **Avis en ligne – Processus de collecte, modération et restitution des avis**, sous le numéro de certificat, j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

- ↳ Modifications juridiques : (préciser : acquisition, fusion, changement de représentant légal,.....)
- ↳ Modifications du champ de certification : (préciser changement ou ajout d'un processus...)
- ↳ Modifications commerciales : (préciser changement ou ajout de dénomination(s) ou de marque(s), URL, de sites internet, applications, langues....).
- ↳ Extension du périmètre : (préciser changement ou ajout d'établissement....).
- ↳ Autres :

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les Règles de Certification NF 522 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire

PARTIE 9

LEXIQUE

Les définitions incluses dans la norme NF Z74-501 (version du 19 juillet 2013) s'appliquent en plus des définitions ci-dessous.

9.1 Définitions relatives à la profession

Site internet :

Un site Internet est caractérisé et identifié par le nom de domaine visible pour un visiteur dans l'URL de son navigateur

Utilisateur :

Personne utilisant le service de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs. Cette notion recouvre aussi bien le consommateur déposant un avis, le consommateur consultant un avis, un distributeur ou un représentant du produit ou service évalué.

9.2 Définitions relatives à la certification de service

Accord du droit d'usage de la marque NF Service :

Autorisation donnée par le Directeur Général d'AFNOR Certification à un demandeur d'apposer la marque NF Service. Cet accord est matérialisé par un certificat (ou décision de certification).

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (§ 3.6.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Avertissement :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné.

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de la marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les présentes règles de certification dans leur totalité.

Demandeur :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service aux présentes règles de certification. Une fois certifié, il devient titulaire.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2005). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Droit d'usage de la Marque NF Service :

Droit accordé par AFNOR Certification à un organisme d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux Règles générales et aux Règles de certification.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (§ 3.7.6 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le droit d'usage de la marque NF Service est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis (§ 2.1 – norme FD X 50-171). Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Manuel qualité :

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme (§ 3.7.3 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Note :

- ♦ Le manuel qualité doit contenir au minimum :
 - L'organisation et les responsabilités (partie 2 - § 2.1.1)
 - Les modalités de mise en œuvre du service (partie 2 - § 2.1.2)
 - La maîtrise des sous-traitants (partie 2 - § 2.1.2.2)
 - La gestion du personnel (partie 2 - § 2.1.2.3)
 - La gestion des documents qualité (partie 2 - § 2.1.2.4)
 - L'évaluation de la qualité du service (partie 2 - § 2.1.3)
 - L'amélioration de la performance du service (partie 2 - § 2.1.4)
- ♦ Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et à la complexité de l'organisme.

Méthode de mesure :

Partie 9: Lexique

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Politique qualité :

Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction (§ 3.2.4 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§ 3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Recevabilité :

État d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande ; la recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.

Reconduction :

Décision par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage de la marque NF Service pour une période donnée.

Retrait :

Décision prise par le Directeur Général d'AFNOR Certification qui annule le droit d'usage de la marque NF Service. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Revue de contrat :

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre les objectifs définis (§ 3.8.7 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Suspension :

Décision prise par le Directeur Général d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque NF Service. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par le titulaire.

Titulaire :

Entité juridique qui bénéficie du certificat et du droit d'usage de la marque NF Service.