
**POUR RASSURER
VOS INTERNAUTES SUR
LE TRAITEMENT DES AVIS,
IL Y A UN SIGNE
QUI NE TROMPE PAS.**



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

LA SÉRÉNITÉ CERTIFIÉE

**AVIS EN LIGNE
PROCESSUS DE COLLECTE,
MODÉRATION ET RESTITUTION DES AVIS**

AVIS EN LIGNE DE CONSOMMATEURS : CHOISISSEZ LE SIGNE QUI NE TROMPE PAS !

9 Français sur 10 consultent les avis de consommateurs sur internet mais 3/4 pensent que parmi ces avis, certains sont faux*.

Alors si vous repérez un logo NF Service sur un site recensant des avis en ligne de consommateurs, vous avez la garantie que son traitement a été effectué dans le respect des règles de l'art.

Transparence, fraîcheur des avis, vérifications...

autant de **garanties** pour vous donner confiance.

** Source : 3ème Baromètre des faux avis de consommateurs Easy Panel Testntrust*

UNE GESTION DES AVIS EN LIGNE CONTRÔLÉE RÉGULIÈREMENT

La certification NF Service s'appuie sur du concret :

les professionnels (GDF SUEZ, aujourd'hui Engie, Nomade Aventure, Vinivi, BazaarVoice, Pages Jaunes...) se sont rapprochés d'AFNOR Certification pour développer le référentiel de certification NF Service « Avis en ligne – Processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne » afin de fiabiliser le traitement des avis en ligne. Les méthodes de traitement sont contrôlées tous les ans par AFNOR Certification offrant ainsi l'assurance que la gestion des avis clients est de qualité constante.

Les caractéristiques de la certification NF Service « Avis en ligne » sont basées sur la **norme volontaire NF Z74-501 – Avis en ligne de consommateurs - Principes et exigences** portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs.

DES ENGAGEMENTS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

Les professionnels certifiés s'engagent sur le traitement de leurs avis :

- Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.
- Il n'y a pas de sélection effectuée parmi les consommateurs pouvant déposer un avis, ni au sein des 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.

DES GARANTIES QUI DONNENT CONFIANCE

La **transparence**, le **sérieux** et la **fiabilité des méthodes** de collecte, de modération et de restitution des avis en ligne des clients

La **fraîcheur des avis** : les avis les plus récents sont affichés en premier

La possibilité de **vérifier l'expérience de consommation** : l'avis est réellement fondé

La **conformité du service** aux engagements définis dans la norme NF Z74-501



Faire certifier la qualité de ses services est **une démarche volontaire** dans laquelle s'engage le prestataire de services.

Obtenir la certification NF Service permet ainsi à tous les professionnels de valoriser leur savoir-faire et aux clients de choisir sereinement un service.

Délivrée par AFNOR Certification, organisme indépendant et impartial, la certification NF Service garantit qu'un service répond à des exigences décrites dans un référentiel de certification s'appuyant sur des normes.

Répondant aux attentes du marché, **les référentiels de certification NF sont définis avec les consommateurs et les professionnels.**

Retrouver la liste
des entreprises certifiées
NF Service « Avis en ligne » sur
www.marque-nf.com



afnor
CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

