

NF SERVICE « AVIS EN LIGNE »

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



Très attendue des professionnels comme des consommateurs, la certification NF Service Avis en ligne - Processus de collecte, modération et restitution des avis est disponible. Reconnue par 85% des Français, la marque NF est proposée aux sites désireux de démontrer la fiabilité de leur traitement des avis en ligne de consommateurs, et de prouver leur conformité à la norme NF Z74-501 publiée en juillet 2013. Les sites certifiés répondent à des exigences de contrôles rigoureux.

DES ENGAGEMENTS CERTIFIÉS

Accessible à tous les sites de e-commerce qui hébergent des avis en ligne et aux gestionnaires d'avis « pure-players », le référentiel regroupe des engagements et des dispositions d'organisation permettant d'offrir une prestation de service satisfaisante aux clients.

Les engagements de service certifiés :

- « 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. »

POURQUOI CHOISIR LA CERTIFICATION NF SERVICE – AVIS EN LIGNE ?

- Vous rassurez les internautes et consommateurs sur la fiabilité du traitement des avis.
- Vous fidélisez vos clients.
- Vous mobilisez et valorisez les collaborateurs autour d'un objectif commun : la qualité du traitement des avis.



UN LOGO QUI RASSURE LE CONSOMMATEUR

Pour les sites internet comportant des avis de consommateurs, la certification NF Service constitue un signe de qualité volontaire démontrant qu'ils prennent de réels engagements vis-à-vis de leurs clients et des internautes en général. Côté consommateurs, le logo NF Service apposé sur les sites certifiés indique qu'ils peuvent faire confiance aux méthodes de traitement des avis de consommateurs affichés.

➤ "Si près de 9 Français sur 10 consultent les avis de consommateurs sur Internet, les 3/4 pensent que parmi les avis de consommateurs, certains sont faux." (3^e Baromètre des faux avis de consommateurs Easy panel Testntrust)

ÊTES-VOUS PRÊT POUR LA CERTIFICATION ? FAITES-LE TEST

Ce test en ligne gratuit vous permet d'obtenir une analyse de vos pratiques et de votre site web, afin de préparer une démarche de certification. Réalisez cette auto-évaluation à votre rythme.

CHOISIR AFNOR CERTIFICATION

Organisme de certification à l'origine de la marque NF, AFNOR Certification est leader en évaluation et certification des organisations. Son expertise d'audit tierce partie permet un contrôle efficace des produits et services, ainsi que des sites de production. L'enjeu de la marque NF Service est d'assurer un niveau de qualité constant. Aujourd'hui la marque NF Service est la seule à garantir le processus de collecte et de vérification des avis en ligne.

VOTRE CERTIFICATION EN 5 ÉTAPES

- 1 Dépôt d'un dossier de demande de certification**
 - établissement d'une offre adaptée à votre entreprise
 - étude de recevabilité de votre dossier et contrôle d'admission
 - définition des modalités de l'audit (auditeur, durée d'audit, etc.)
- 2 Audit de certification**
 - déclenchement de l'audit en fonction de vos contraintes, délai et activités
 - remise du rapport d'audit et des axes d'amélioration
- 3 Décision de certification**
 - délivrance de votre certificat NF Service pour 3 ans
 - référencement de votre entreprise dans la base de l'annuaire sur www.marque-nf.com
 - accès au kit de communication
- 4 Audits de suivi annuels**
 - vérification du maintien de vos engagements
- 5 Renouvellement de votre certification**



CONTACT :

+33 (0)1 41 62 80 11

AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
www.afnor.org/certification