

# POURQUOI une marque NF Service ?

POUR LES AVIS EN LIGNE DE CONSOMMATEURS

**9 français sur 10 consultent les avis** de consommateurs sur Internet mais 3/4 pensent que parmi les avis de consommateurs, certains sont faux\*. Afin de rassurer les consommateurs, les professionnels (GDF SUEZ, Nomade Aventure, eKomi, Vinivi, BazaarVoice, Pages Jaunes, Decathlon, Testntrust, La fourchette) se sont rapprochés d'AFNOR Certification pour créer la marque **NF Service Avis en ligne - Processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne.**

**Accessible à tout site de e-commerce** qui héberge des avis en ligne et aux questionnaires d'avis « pure players », le référentiel de certification, basé sur la norme NF Z74-501 publiée en juillet 2013, regroupe des engagements et des dispositions d'organisation permettant d'offrir une prestation de service satisfaisante pour les clients.

**Son objectif ?** Fiabiliser les méthodes de traitement, de collecte et de restitution des avis en ligne de consommateurs de produits et de services. Les sites certifiés répondent à des exigences de contrôles rigoureux.

\* Source : 3<sup>ème</sup> Baromètre des faux avis de consommateurs Easy Panel Testntrust

## Qu'est-ce que la marque NF Service ?



La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni et distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

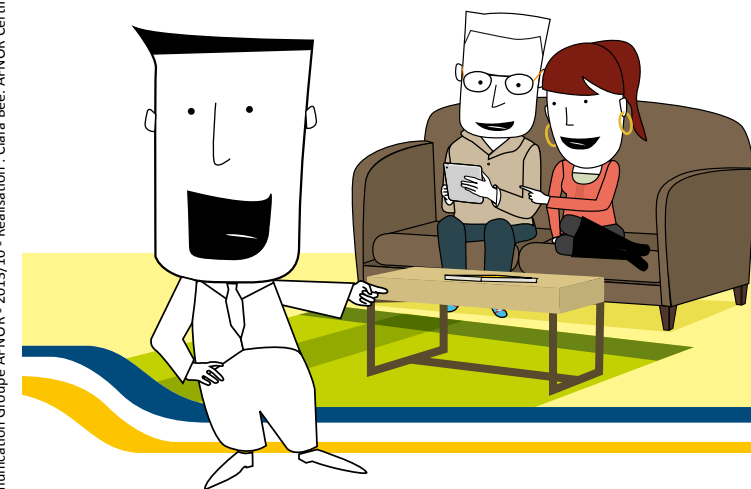
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis cedex  
[www.afnor.org/certification](http://www.afnor.org/certification)

**afnor**  
CERTIFICATION

**Avis en ligne**  
Processus de collecte, modération  
et restitution des avis



Communication Groupe AFNOR - 2013/10 - Réalisation : Clara Bée, AFNOR Certification, SAS au capital de 18 187 000 euros, RCS Bobigny B 479 076 002.



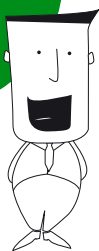
ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

## Les GARANTIES

- **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 vérification** de la preuve de consommation du service : l'avis est réellement fondé
- **La conformité du service** aux engagements définis dans la norme 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.

### Un logo qui rassure le consommateur

Apposé sur les sites certifiés, il indique que les consommateurs peuvent faire confiance aux méthodes de traitement des avis affichés.



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



## Les ENGAGEMENTS qui font la DIFFÉRENCE

- 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.

### DES CONTRÔLES RÉGULIERS

La certification NF Service est attribuée après un audit complet réalisé par AFNOR Certification. Le certificat est valable pour une durée de 3 ans et intègre un audit de suivi chaque année.

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.

