Écrit par merchid.berger@finances.gouv.fr (Merchid BERGER)
Mardi, 25 Juin 2013 00:00 -

"Si sa parution officielle est prévue pour le 4 juillet, on en sait déjà plus sur le contenu de la norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs, un « pavé » de 33 pages, qui constitue par ailleurs une première mondiale dans le domaine, mais qui semble dès à présent faire l'unanimité dans le monde du tourisme, mais est aussi largement adoptée par les Français. La confiance dans les avis de consommateurs est une préoccupation majeure pour les 9 Français sur 10 qui déclarent les lire. Rien d'étonnant à ce que, pour les trois quarts d'entre eux, cette confiance sera renforcée par la norme française. C'est la société
Testntrust
, crée en 2009 par Frédéric Hougard, ancien directeur des activités online de ViaMichelin, qui avait initié le projet de norme en sollicitant l'AFNOR puis en finançant l'étude de faisabilité. à la veille de la publication de la nouvelle norme, et dévoilée lors du séminaire Raffour, montre que les consommateurs sont très actifs sur les sites et plates-formes leur permettant de s'exprimer. A preuve, au cours des 12 derniers mois, 57p.c. d'entre eux ont publié au moins un avis et, avec 82p.c. des consommateurs qui les consultent «toujours» ou «parfois», cette source d'information devient un enjeu de taille pour les professionnels.
Les consommateurs lisent des avis sur de nombreux sujets, mais contrairement aux idées reçues ce sont ceux liés au secteur de l'électroménager (56 p.c.) qui sont les plus consultés par les Français. Suivent ensuite les avis dans les domaines de la restauration (42 p.c.), de l'informatique (41p.c. .) et du tourisme (37p.c. .), en quatrième position.
On a maintes fois dénoncé les abus, l'existence avérée de faux avis rédigés par les commerçants à leur propre gloire — c'est particulièrement vrai sur TripAdvisor, de la part d'hôteliers peu scrupuleux… : France 2 consacrait encore récemment un reportage à des officines, à Madagascar, qui rédigent de faux avis pour cinq euros par jour… Parmi ses 11 règles, les trois premières avaient obtenu, lors d'un sondage, 93p.c. de réponses favorables : - La société qui gère les avis devra informer le consommateur sur ses motifs en cas de refus de publication - Elle ne pourra jamais retoucher ni modifier l'avis publié - Le consommateur pourra signaler un abus s'il lit un avis semblant suspect La nouvelle norme entrera aussitôt en application, et les entreprises qui déclareront s'y conformer devront absolument le faire, à moins d'encourir les foudres de la Direction général de la concurrence, et de risquer une amende doublée ! - Claude Boumal "

Consultez la source sur Veille info tourisme: Norme AFNOR sur les avis en ligne de consommateurs