Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Jeudi, 04 Juillet 2013 00:00 -

AFNOR publie la première norme volontaire pour fiabiliser le traitement des avis en ligne de consommateurs

AFNOR publie aujourd'hui la première norme volontaire, dans le monde, visant à fiabiliser le traitement des avis de consommateurs sur Internet. 43 organisations ont su travailler de manière collective, pendant 18 mois, pour définir des règles applicables à tous les sites d'avis relatifs aux produits, au tourisme, à la restauration et aux services en général.

Près de 9 français sur 10 consultent les avis de consommateurs sur Internet et 89% d'entre eux les jugent « utiles » ou « très utiles ». Pourtant, un défaut de confiance est manifeste : ¾ des français pensent que parmi les avis de consommateurs, certains sont faux .

En réponse à cette préoccupation, AFNOR publie la toute première norme volontaire délivrant des règles et des procédures sur lesquelles 43 organisations se sont accordées par consensus (entreprises, acteurs du e-commerce, associations de consommateurs, fédérations professionnelles, autorités et administrations). Dans une démarche d'autorégulation, elles se sont mobilisées d'elles-mêmes et ont réussi à dépasser leurs intérêts propres pour construire, en 18 mois, un document de référence -unique au monde- définissant des principes et des exigences de collecte, modération et restitution d'avis de consommateurs de produits et de services sur Internet.

La norme NF Z74-501 délivre des solutions applicables par tous sites qui souhaitent développer et améliorer la qualité de leur relation client. Pour les internautes, c'est une contribution à la définition de repères de confiance : les changements de pratiques demandés par la norme nécessitent de la transparence de la part du site, fixent l'exigence de la fraicheur des avis et la vérification de la preuve de consommation.

en savoir plus

Consultez la source sur Veille info tourisme: Norme sur les avis de consommateurs premières certifications dans quelques mois