ESPACE PRESSE



05 Juillet 2013 - Communiqué de presse

# Avis en ligne de consommateurs : AFNOR Certification devrait délivrer dès septembre les premiers certificats NF Service

**Reconnue par 85% des français[1], la marque NF va être proposée aux sites désireux de prouver la fiabilité de leur traitement des avis en ligne de consommateurs, sur la base de la norme NF Z74-501 récemment publiée. Cette marque de confiance indiquera que les sites certifiés répondent à des exigences de contrôles rigoureux.**

Publiée le 4 juillet 2013, la norme NF Z74-501 - Avis en ligne de consommateurs propose, sur une base volontaire, des règles et des procédures permettant de fiabiliser les méthodes de traitement, de collecte et de restitution des avis en ligne de consommateurs de produits et de services.

Pour permettre aux sites d'aller plus loin que l'autodéclaration de conformité à la norme, AFNOR Certification va proposer la certification NF Service – Avis en ligne.

Cette certification sera délivrée après audit, une fois la preuve apportée par le site prétendant que les moyens mis en œuvre permettent de respecter les principes et les exigences de la norme NF Z74-501.

Pour les sites internet comportant des avis de consommateurs, la certification NF Service – Avis en ligne constituera 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 -potentiellement dès le mois de septembre- indiquera qu'ils peuvent faire confiance aux méthodes de traitement des avis de consommateurs affichés.

Un test en ligne, gratuit, a été créé pour permettre à tous les sites de e-commerce et aux gestionnaires d'avis « pure-players » d'obtenir une analyse de leurs pratiques et de leur site, afin de préparer une démarche de certification. Découvrez le...

Pour en savoir plus sur la norme NF Z74-501 - Avis en ligne de consommateurs...

**A propos d'AFNOR Certification**
AFNOR Certification propose aux entreprises et aux professionnels de se faire reconnaître par des signes de qualité. Filiale commerciale de l'association AFNOR, elle réalise des prestations de services et d'ingénierie en certification et évaluation de produits, systèmes, services, processus et compétences. Référentiels sur base de normes, création de référentiels ou de cahiers de charges (labels), attestations réglementaires, scoring, diagnostic, inspection, évaluation, AFNOR Certification prend la responsabilité d'accompagner les acteurs privés et publics dans la définition du processus le plus adapté à leurs stratégies, en modes multi-sites à l'échelon national et international. AFNOR Certification délivre des marques à forte notoriété telles que NF, AFAQ et l'Eco-label européen. www.afnor.org

[1] La marque NF est reconnue par 85 % des Français, selon une étude IPSOS réalisée en 2009 auprès de 1000 consommateurs . Elle fait partie du peloton de tête des signes de qualité reconnus par les Français.

Pour toute interview, n'hésitez pas à nous contacter.

**Contacts Presse :**

**Olivier Gibert** - Tél : +33 1 41 62 85 55 presse@afnor.org
@AFNOR_RP
**Danièle Klein** - Tél. : +33 6 76 73 66 20 kleinrp@orange.fr

Copyright 2008 Groupe AFNOR