



Avis Vérifiés

by  Skeepers

Charte de transparence

La présente Charte de Transparence décrit les caractéristiques du contrôle des avis lors de la collecte, la modération et la publication des avis Avis Vérifiés afin d'en assurer l'authenticité.

1. Processus de collecte des avis clients

1.1. Description du processus de collecte

Il est rappelé que Avis Vérifiés agit en tant que tiers et s'engage au moment de la collecte, à ne pas faire de sélection des consommateurs en fonction de leurs types ou de leurs fréquences d'achats. Tous les consommateurs seront donc sondés.

Le consommateur, aura la possibilité de déposer un avis pendant une durée de trois (3) mois suivant l'invitation envoyée par email par Avis Vérifiés et résultant elle-même d'un acte de consommation. La possibilité, pour un consommateur, d'émettre un avis client, suite à un acte de consommation est donc limitée dans le temps.

En outre, le consommateur ayant déposé un avis, pourra le modifier pendant une période de trois (3) mois suivant la rédaction de son avis. Au-delà de cette période de trois (3) mois, il pourra seulement demander le retrait de son avis.

Enfin, une demande d'avis pourra être envoyée au consommateur sur présentation d'une preuve d'achat à son nom, à condition que cet acte de consommation ait été effectué au cours des 12 (douze) derniers mois. La possibilité pour un consommateur d'émettre un avis client, suite à un acte de consommation est donc limitée dans le temps.

Chaque avis est relié à un consommateur contactable. Avis Vérifiés dispose dans sa base des éléments permettant d'identifier le consommateur et d'attester de son acte de consommation.

Par défaut, aucune contrepartie n'est fournie en échange du dépôt des avis client, sauf pour les avis clairement mentionnés comme tels.



1.2. Processus d'identification du rédacteur de l'Avis

La solution Avis Vérifiés est basée sur de la collecte d'avis après commandes. Les demandes d'avis sont donc liées à une expérience de consommation et à un consommateur clairement identifié. L'identification peut se faire par e-mail, téléphone ou tout autre moyen permettant de rentrer en contact direct avec le consommateur.

1.3. Contenu et contrôle des Avis et des commentaires collectés

Avis Vérifiés est un tiers de confiance qui garantit une totale transparence à l'égard des marques et des consommateurs.

Avis Vérifiés s'engage à transmettre et à publier des informations, notes et commentaires de manière strictement identique à ceux qu'elle collecte, à l'exception de toute mention et déclaration à caractère illégal ou illicite.

Il est expressément rappelé que le contenu des commentaires ne doit pas contrevenir aux lois et réglementations en vigueur. Sont notamment illicites les propos racistes, antisémites, sexistes, diffamatoires ou injurieux, portant atteinte à la vie privée d'une personne, reproduisant des échanges privés, utilisant des œuvres protégées par les droits d'auteur (textes, photos, vidéos...).

Avis Vérifiés vérifie la provenance des avis générés, au moyen notamment de l'adresse IP identifiée.

Elle ne peut toutefois garantir un parfait fonctionnement de son système d'évaluation, en raison des aléas inhérents à celui-ci, et notamment des risques d'intrusion, de détournement, de virus, et de fraudes, présents dans un système informatique et numérique.

2. Processus de Modération des Avis clients

2.1. Description du processus de Modération



by  Skeepers

La modération est un processus préalable à la publication d'un avis, qui a pour but de garantir la conformité du contenu collecté au droit français, à la norme ISO 20488 :2018, ainsi qu'à la présente Charte de Transparence d'Avis Vérifiés.

Avis Vérifiés s'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions afin de préserver la fiabilité des avis clients publiés, et se réserve le droit de contacter les auteurs d'avis pour des besoins de vérification.

Ainsi, Avis Vérifiés est amené au cours du processus de modération à publier ou rejeter des avis lorsque cela est justifiable.

Le rejet d'un avis résulte nécessairement d'une action manuelle des modérateurs Avis Vérifiés suite au signalement de l'avis concerné.

Tous les intervenants et les actes liés à la modération sont identifiés et traçables.

Avis Vérifiés n'intervient pas d'une quelconque façon dans la relation existante entre la marque et le consommateur.

Le même délai de modération s'applique à l'ensemble des avis qu'ils soient positifs ou négatifs.

2.2. Rôles et moyens des modérateurs

La modération est réalisée par des outils informatiques et des personnes physiques que l'on désigne comme « modérateurs ».

Ces modérateurs font partie des équipes Avis Vérifiés, et ne peuvent pas être en situation de conflit d'intérêt avec les marques notées.

Les capacités requises et les moyens nécessaires à la personne qui occupe la fonction de modérateur sont :

- Maîtriser parfaitement la langue dans laquelle l'avis a été rédigé. Cette maîtrise doit avoir été validée objectivement avant la prise de poste, équivalent à un niveau de type « Maîtrise » du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (niveau C2 du CECR) ;
- Accéder à l'intégralité du contenu de l'avis client collecté ;
- Accéder aux éléments relatifs à l'identité du rédacteur collectés lors du dépôt d'avis pour pouvoir le cas échéant entrer en contact avec le rédacteur ;
- Accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis (nombre de soumissions du même avis après rejet initial) ;
- Accéder à l'historique des informations concernant le rédacteur (nombre d'avis publiés, sujet des précédents avis) ;
- Pouvoir confier - de façon traçable - la modération d'un avis client à un autre modérateur.

2.3. Modération automatique et manuelle

Le procédé de modération est scindé en deux étapes : une modération automatique suivi d'une modération manuelle.

Lors de la première étape, appelée modération automatique, le contenu des avis est contrôlé et les avis sont placés en modération dans les cas suivants :

- La note de l'avis est égale ou inférieure à 2 (seuil modifiable dans le back-office de la marque) ;
- L'avis comporte des données à caractère personnel identifiables par le système ;
- L'avis présente des injures, grossièretés, ou mots potentiellement problématiques ;
- L'avis contient cinq caractères identiques.

Ces avis ainsi placés en modération au sein du back-office permettent aux marques d'identifier et de répondre facilement aux avis potentiellement problématiques.

En parallèle, au cours de la modération automatique, certains avis sont signalés aux modérateurs Avis Vérifiés pour examen manuel lorsque :

- L'avis comporte des données à caractère personnel identifiables par le système ;
- L'avis présente des injures ou grossièretés.

Pour les autres cas, il appartient à la marque de signaler l'avis qu'il considère problématique aux modérateurs Avis Vérifiés au cours de l'étape suivante.

Postérieurement à la modération automatique, une modération manuelle est effectuée :

- D'une part du fait de l'action de la marque, répondant aux consommateurs et effectuant un signalement (auprès des modérateurs Avis Vérifiés) des avis considérés comme problématiques ;
- D'autre part, par l'action des modérateurs Avis Vérifiés suite à tout signalement d'avis effectué par la marque ou le système lors de la modération automatique.

Postérieurement à la modération automatique, une modération manuelle est effectuée.

Ainsi, après examen manuel des avis, les modérateurs Avis Vérifiés décident de la publication ou non des avis en modération. Ce système de modération automatique et humain permet d'éviter la publication d'avis ne respectant pas le droit français et la norme ISO 20488 :2018 ainsi que les Conditions Générales d'Avis Vérifiés et la présente Charte de Transparence. La modération standard se fait par défaut « a priori » c'est-à-dire avant la publication des avis. Cependant, la partie manuelle reste disponible pendant 3 mois depuis



by  Skeepers

le back-office de la marque et donc peut se faire « a posteriori » si nécessaire, comme mentionné dans la partie 2.5 de cette charte. L'avis est alors traité après sa publication.

2.4. Délai de Modération de l'Avis client

Avis Vérifiés s'engage à respecter un même délai de Modération pour l'ensemble des Avis, qu'ils soient positifs ou négatifs. Celui-ci sera automatiquement fixé à sept (7) jours à compter du dépôt de l'Avis. Il est précisé que d'autres délais exceptionnels de modération existent et peuvent aller de quatorze (14) à vingt-huit (28) jours. Ces délais sont possibles sur demande expresse de la marque à Avis Vérifiés et au moyen de justificatifs. À titre d'exemple, un délai de modération exceptionnel peut être octroyé en cas de déménagement de l'entreprise de la marque.

2.5. Rejet de l'Avis client et motif de rejet

Avis Vérifiés s'engage à informer systématiquement le consommateur du rejet d'un avis ainsi que du motif du rejet.

Avis Vérifiés s'engage également à donner la possibilité au consommateur de soumettre un nouvel avis suite à la suppression de son premier avis au cours du processus de modération ; dans la limite de trois (3) avis maximum.

Avis Vérifiés n'est pas tenue de préciser les motifs du rejet d'un avis ayant été identifié comme visant à construire artificiellement ou à biaiser l'évaluation du produit ou service.

Motifs de rejet des Avis Marque de consommateurs :

- L'avis déposé est considéré comme inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice ;
- L'avis ne peut pas être considéré comme véridique car Avis Vérifiés dispose d'éléments contradictoires ;
- La note ne correspond pas au commentaire ;
- L'avis porte uniquement sur les caractéristiques du produit ou service acheté, et pas sur l'expérience globale avec la société notée ;
- Les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés, ou sont considérés comme inintelligibles ;
- L'avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne de la société notée ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt ;
- L'avis est sans rapport avec le sujet noté ;
- L'avis comporte des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter ou d'aboutir à un vol d'identité ;
- L'avis mentionne le nom d'un concurrent et/ou incite à l'achat chez la concurrence ;



Avis Vérifiés

by  Skeepers

- Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore en mesure d'évaluer la société notée, ou qu'il n'a pas eu recours à ses services ;
- L'avis comporte des éléments promotionnels, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web ;
- La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour ;
- Le rédacteur de l'avis a contacté Avis Vérifiés ou la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis ;
- Avis Vérifiés estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- Avis Vérifiés a identifié cet avis comme frauduleux.

Motifs de rejet des Avis Produits de Consommateurs :

- L'avis déposé est considéré comme inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice ;
- L'avis ne peut pas être considéré comme véridique car Avis Vérifiés dispose d'éléments contradictoires.
- La note ne correspond pas au commentaire ;
- L'avis porte uniquement sur l'expérience d'achat (service client, livraison, site web) et non sur les caractéristiques du produit ou service acheté ;
- Les éléments de description des caractéristiques du produit ou service acheté ne sont pas renseignés, ou sont considérés comme inintelligibles ;
- L'avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne du produit ou du service noté, ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt ;
- L'avis est sans rapport avec le produit noté ;
- L'avis comporte des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter d'aboutir à un vol d'identité ;
- L'avis mentionne le nom d'un concurrent et/ou incite à l'achat chez un concurrent ;
- Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore, ou qu'il ne sera pas, en mesure d'évaluer ce produit ou service ;
- L'avis comporte des éléments promotionnels, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web ;
- La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour ;
- Le rédacteur de l'avis a contacté Avis Vérifiés ou la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis ;
- Avis Vérifiés estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- Avis Vérifiés a identifié cet avis comme frauduleux.

La marque peut signaler dans son back-office un avis pendant trois (3) mois. Au-delà de ce délai, elle ne pourra le signaler que pour les quatre (4) motifs de refus suivant : l'avis comporte des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible



by  Skeepers

d'identifier son rédacteur, l'avis déposé est considéré comme injurieux, la société notée est intervenue sur le traitement du litige ou le rédacteur de l'avis a contacté la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis.

2.6. Edition, modification et suppression d'un avis

Avis Vérifiés s'engage à ne pas modifier ou supprimer le contenu d'un avis client. Avis Vérifiés ne peut donc pas :

- Corriger les fautes d'orthographe incluses dans un avis ;
- Masquer une partie du texte de l'avis ;
- Modifier la note.

Dans de rares cas, les noms et numéros de téléphone renseignés dans les avis peuvent être remplacés par des étoiles dans les avis afin de respecter la confidentialité des données à caractère personnel.

En outre, le consommateur ayant déposé un avis, pourra le modifier pendant une période de trois (3) mois suivant la rédaction de son avis. Au-delà de cette période de trois (3) mois, il pourra seulement demander le retrait de son avis. Pour demander la modification ou la suppression de son avis, le consommateur pourra contacter le service modération d'Avis Vérifiés, ou en faire la demande directement depuis son avis publié sur l'attestation d'avis Avis Vérifiés. Suite à une demande de modification d'un avis par son auteur, le service modération d'Avis Vérifiés refusera l'avis existant avec la raison de refus correspondante, et enverra au consommateur un nouveau formulaire lui permettant de déposer un nouvel avis. La modification d'un avis est donc réalisée au moyen d'un refus d'avis suivi d'une renotation.

3. Processus de publication des Avis de clients



3.1. Restitution des Avis

Avis Vérifiés affiche l'ensemble des avis, dans leur intégralité, qu'ils soient positifs ou négatifs du moment qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de modération.

Avis Vérifiés ne fait donc pas de sélection quant aux avis qu'elle publie.

Avis Vérifiés affiche les avis chronologiquement du plus récent au plus ancien sur la base de la date de dépôt de l'avis.

Par défaut, aucune contrepartie n'est fournie en échange du dépôt des avis client, sauf pour les avis clairement mentionnés comme tels.

Avis Vérifiés affiche pour chaque avis a minima les informations suivantes :

- La date et l'heure du dépôt de l'avis ;
- La date d'expérience de consommation ;
- Le prénom et la première lettre du nom du rédacteur.

Avis Vérifiés pourra également afficher les informations suivantes :

- Le produit acheté ;
- Le lieu d'achat ou lieu d'intervention.

Avis Vérifiés peut afficher en dessous de chaque avis le droit de réponse du représentant du produit ou service évalué.

Avis Vérifiés n'agrège pas de note et ne pondère pas de note. Avis Vérifiés affiche donc de manière transparente la note moyenne pour chacune des marques notées. La note est obtenue par le calcul suivant : note moyenne = (somme des notes des avis publiés / nombre total des avis publiés). Avis Vérifiés restitue aux Internaute les avis client collectés depuis le début de la collaboration et dans la limite de cinq (5) ans. La note moyenne est en revanche calculée sur les douze (12) derniers mois afin d'être plus représentative de la satisfaction actuelle des consommateurs. Ces éléments sont affichés sur l'attestation. Les avis sont conservés pendant une durée de cinq (5) ans dans la base de données Avis Vérifiés.

La note est calculée comme suit :

- Calcul de la moyenne, à cinq (5) chiffres après la virgule, de toutes les notes des avis publiés ;
- Pour avoir une note sur 5 : cette moyenne, à cinq (5) chiffres après la virgule, est arrondie à un chiffre après la virgule ;
- Pour avoir une note sur 10 : cette moyenne, à cinq (5) chiffres après la virgule, est multipliée par deux (2), puis arrondie à un (1) chiffre après la virgule.



3.2. Signalement d'un Avis au contenu illicite ou inapproprié

Avis Vérifiés permet le signalement d'un avis au contenu illicite ou inapproprié par tout internaute. Ce signalement peut se faire par le biais de l'adresse : moderation@avis-verifies.com ou encore depuis la page attestation de la marque notée.

3.3. Droit de réponse de la Marque

Avis Vérifiés donne la possibilité au représentant du produit ou service évalué, de répondre à tout moment à un avis reçu par le biais de son back-office client. Il peut alors :

- Remercier le consommateur pour sa contribution ;
- Donner des éléments de réponse à des questions présentes dans le commentaire ;
- Donner sa version des faits (avec possibilité de dépôt de pièces jointes) ;
- Indiquer les éventuels changements introduits dans le produit ou service depuis la rédaction de l'avis.

Les réponses sont affichées en dessous des avis concernés. Le consommateur recevra un email pour prendre connaissance de tout message relatif à son avis adressé par le représentant du produit ou service évalué. Le consommateur pourra y répondre sans pouvoir modifier sa note. Pour modifier son avis le consommateur devra en demander la renotation, comme expliqué dans la partie 2.6 de cette présente Charte.

Ces différents échanges seront visibles par les internautes, à moins que la marque ait masqué les échanges de la conversation depuis son back-office.

La marque sera de son côté informée des messages laissés par les consommateurs sur ses produits et/ou services.

Ce procédé offre la possibilité à la marque de solliciter des explications lorsqu'une note et/ou un commentaire lui paraît injustifié et ainsi, un droit de réponse.

En aucun cas, Avis Vérifiés n'a à s'immiscer dans la relation existante entre la marque et le consommateur. Il appartiendra aux marques de gérer toute difficulté survenue avec un consommateur suite à la collecte d'un avis par Avis Vérifiés.



Avis Vérifiés

by  Skeepers

3.4. Perte du droit de déposer un Avis pour le rédacteur d'un Avis reconnu comme illicite ou inapproprié après Modération

En cas d'identification d'un rédacteur ayant déposé un ou des avis reconnus comme illicites ou inappropriés après modération, Avis Vérifiés mettra fin à la possibilité de déposer un avis pour ce consommateur et supprimera l'ensemble des avis liés à ce dernier.

3.5. Respect de la qualité de Consommateur

En acceptant les Conditions Générales d'Utilisation de Avis Vérifiés et la présente Charte, les Internautes qui déposent un avis ont été informés qu'ils devront respecter certaines conditions cumulatives pour pouvoir émettre un avis, à savoir :

- Être une personne physique ;
- Ne pas être en situation de conflit d'intérêts ;
- Avoir eu personnellement l'expérience de consommation du produit ou service sur lequel porte leur avis.

Pour la bonne exécution du contrat, la marque devra veiller au respect des conditions susmentionnées.

Il est à noter que Avis Vérifiés pourra recontacter le consommateur par email à des fins de vérification du respect des conditions évoquées.