

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*.

1. Processus de collecte des avis clients

1.1. Description du processus de collecte

Il est rappelé qu'Avis Vérifiés agit en tant que tiers de confiance et s'engage, au moment de la collecte, à ne pas faire de sélection des consommateurs en fonction de leurs types ou fréquences d'achats. Ainsi, tous les consommateurs connus pour avoir acheté ou utilisé le produit ou le service noté seront sondés.

Le consommateur aura la possibilité de déposer un avis pendant une durée de trois (3) mois à compter de l'invitation envoyée par email par Avis Vérifiés, et résultant elle-même d'un acte de consommation.

Dans le cas où un consommateur n'aurait pas répondu à sa demande d'avis dans les trois mois, ou n'aurait pas reçu de demande d'avis par email de la part d'Avis Vérifiés, une demande d'avis pourra lui être envoyée 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.

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

Chaque avis est relié à un consommateur contactable. Avis Vérifiés dispose, dans sa base de données, d'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, sauf pour les avis clairement mentionnés comme tels (voir partie 3.1).

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

La solution Avis Vérifiés est basée sur de la collecte d'avis post-achat. Chaque demande d'avis est donc liée à une expérience de consommation et à un consommateur clairement identifié.

1.3. Contenu et contrôle des Avis et des commentaires collectés

Avis Vérifiés est un tiers de confiance qui garantit une totale transparence envers les marques et les consommateurs.

Avis Vérifiés s'engage à transmettre et à publier les notes et commentaires de manière strictement identique à ce qui a été écrit par les auteurs des avis.

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

Avis Vérifiés vérifie la provenance des avis générés au moyen notamment de l'adresse IP identifiée. Avis Vérifiés se réserve le droit de contacter les auteurs d'avis à des fins de vérification si besoin.

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

2. Processus de Modération des Avis clients

2.1. Description du processus de Modération

La modération est un processus préalable à la publication d'un avis, qui a pour but de garantir la conformité du contenu collecté avec les différentes réglementations en vigueur,, et la présente Charte de Transparence d'Avis Vérifiés. Le processus de modération est une des exigences de la norme NF ISO 20488..

Ainsi, au cours du processus de modération, Avis Vérifiés peut être amené à publier ou rejeter des avis lorsque cela est justifiable (voir partie 2.5)

Le rejet d'un avis résulte nécessairement d'une action de la part d'Avis Vérifiés. La société notée ne peut en aucun cas refuser un avis par ses propres moyens. Elle n'a que la possibilité de signaler la potentielle non-conformité d'un avis, aux modérateur d'Avis Vérifiés.

Le processus de modération permet également aux sociétés notées de répondre facilement aux avis et d'identifier de potentielles problématiques dans les expériences des consommateurs (voir partie 3.3).

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

Avis Vérifiés n'intervient d'aucune façon dans la relation existante entre la société notée et le consommateur.

Le même délai de modération s'applique à l'ensemble des avis qu'ils soient positifs ou négatifs (voir partie 2.4).

2.2. Rôles et moyens des modérateurs

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

Ces modérateurs font partie des équipes d'Avis Vérifiés et ne doivent pas être en situation de conflit d'intérêt avec les sociétés évaluées.

Les compétences requises et les moyens mis à disposition des personnes occupant 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, équivalente à un niveau de type « Maîtrise » du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (niveau C2 du CECR) ;
- Avoir accès à l'intégralité du contenu de l'avis collecté ;
- Avoir accès aux éléments relatifs à l'identité de l'auteur de l'avis collectés lors du dépôt de l'avis, afin de pouvoir, le cas échéant, entrer en contact avec lui ;
- Avoir accès à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis (notamment le nombre de soumissions du même avis après un rejet initial) ;
- Avoir accès à l'historique des informations concernant l'auteur de l'avis (notamment le nombre d'avis publiés et les sujets des avis précédents) ;
- Pouvoir confier, de façon traçable, la modération d'un avis client à un autre modérateur.

2.3. Modération automatique et manuelle

Le processus de modération se déroule en deux étapes : une première étape de modération automatique, suivie d'une modération manuelle.

Lors de la première étape, appelée modération automatique, le contenu des avis est contrôlé afin de savoir si les avis doivent être placés en modération.

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 société notée) ;

by  **Skeepsers**

- 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.

En plus d'être placés en modération, les avis sont directement signalés aux modérateurs Avis Vérifiés pour examen manuel dans les cas suivants:

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

Pour les autres cas, il appartiendra à la société notée de signaler les avis qu'elle considère problématiques aux modérateurs d'Avis Vérifiés au cours de la modération manuelle.

La société notée peut signaler un avis dans son back-office pendant trois (3) mois. Au-delà de ce délai, elle ne pourra le signaler que pour les cinq (5) motifs de refus suivants : « l'avis comporte des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur », « l'avis déposé est considéré comme injurieux », « la société notée est intervenue sur le traitement du litige », « le rédacteur de l'avis a contacté la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis », et « l'avis ne peut être rendu public en raison de son caractère sensible et des réglementations strictes qui l'encadrent ».

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

- D'une part, lorsque la société notée intervient en répondant aux consommateurs, ou en signalant aux modérateurs d'Avis Vérifiés les avis qu'elle considère comme problématiques ;
- D'autre part, par l'action des modérateurs d'Avis Vérifiés, suite à un signalement d'avis effectué par la société notée, ou déclenché automatiquement par le système.

Ainsi, après examen manuel des avis, les modérateurs d'Avis Vérifiés décident de la publication ou non des avis en cours de modération. Ce système de modération, à la fois automatisé et humain, permet d'éviter la publication d'avis ne respectant pas les règles de la présente Charte de Transparence, tout en garantissant le respect des exigences de la norme NF ISO 20488.

La modération est effectuée « a priori », c'est-à-dire avant la publication des avis. Cependant, la partie manuelle reste disponible pendant trois (3) mois depuis le back-office de la société notée, et peut donc s'appliquer « a posteriori » si nécessaire, comme précisé dans la section 2.5 de la présente Charte. Dans ce cas, l'avis est traité après sa publication.

2.4. Délai de Modération de l'Avis client

Avis Vérifiés s'engage à appliquer le même délai de modération pour l'ensemble des avis, qu'ils soient positifs ou négatifs. Ce délai est automatiquement fixé à sept (7) jours à compter du dépôt de l'avis. Il est précisé que d'autres délais exceptionnels de modération peuvent être

accordés, allant de quatorze (14) à vingt-huit (28) jours. Ces délais sont accordés sur demande expresse de la société notée à Avis Vérifiés, accompagnée de justificatifs. À titre d'exemple, un délai de modération exceptionnel peut être accordé en cas de déménagement de l'entreprise cliente. En tout état de cause, le consommateur est notifié par email, lors de la mise en modération de son avis, le cas échéant, du délai de modération applicable.

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 et du motif de ce rejet.

Avis Vérifiés s'engage également à offrir au consommateur la possibilité 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 tenu de préciser les motifs du rejet d'un avis 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 ;
- 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

Public

by  **Skeepers**

- Avis Vérifiés a identifié cet avis comme frauduleux ;
- Cet avis ne peut être rendu public en raison de son caractère sensible et des réglementations strictes qui encadrent le secteur d'activité concernée par l'avis.¹

Motifs de rejet des *Avis Produit* 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 ;
- Cet avis ne peut être rendu public en raison de son caractère sensible et des réglementations strictes qui encadrent le secteur d'activité concernée par l'avis.¹

(1) Ce motif de rejet concerne uniquement les dispositifs médicaux, les médicaments et les compléments alimentaires.

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.

Le consommateur ayant déposé un avis disposera d'un délai de trois (3) mois suivant la rédaction de son avis pour en modifier le contenu. Au-delà de cette période, il pourra uniquement en demander le retrait.

Pour demander la modification ou la suppression de son avis, le consommateur pourra contacter le service de modération d'Avis Vérifiés, ou effectuer sa 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 de modération d'Avis Vérifiés refusera l'avis initial avec le motif de refus correspondant, puis enverra au consommateur un nouveau formulaire lui permettant de déposer un nouvel avis. La modification d'un avis s'effectue donc au moyen d'un refus de l'avis existant, 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, dès lors qu'ils n'ont pas été refusés 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 par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien, en fonction de la date de dépôt de l'avis.

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 de la société notée ou du produit ou service évalué.

Avis Vérifiés n'agrège ni ne pondère les notes. La note moyenne est affichée de manière totalement transparente pour chaque société. Elle est calculée selon la formule suivante : $\text{note moyenne} = (\text{somme des notes des avis publiés} / \text{nombre total d'avis publiés})$. Les avis clients sont affichés depuis le début de la collaboration, dans la limite de cinq (5) ans. Toutefois, conformément aux règles imposées par Google, la note moyenne affichée sur l'attestation est calculée sur les douze (12) derniers mois, afin de refléter au mieux la satisfaction actuelle des consommateurs.

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.

À la différence des *Avis Marque*, la note des *Avis Produit* est calculée sur l'ensemble des avis déposés depuis le début de la collaboration entre Avis Vérifiés et la société notée, et non sur une moyenne des notes des 12 derniers mois. Cette note globale reflète la satisfaction des consommateurs vis-à-vis du produit concerné.

Les avis sont anonymisés dix-huit (18) mois après leur publication. Ces avis anonymisés ne seront plus affichés au-delà de cinq (5) ans à compter de leur date de publication sur la page d'attestation Avis Vérifiés. Ils seront conservés par Skeepers à des fins statistiques et d'amélioration du produit uniquement.

Les *Avis Produit* présents sur les sites des sociétés notées comportent différentes mentions assurant une transparence totale :

- « Récompensé et vérifié » indique que l'avis a été déposé en échange d'une contrepartie. Le consommateur est informé de la nature de la contrepartie en passant sa souris sur la mention. Deux cas existent :
 - "L'auteur a été récompensé pour laisser un avis (code promo, points de fidélité...) indépendamment de sa notation » signifie que le consommateur a reçu une compensation - souvent financière - de la part de la société notée pour tout avis déposé, qu'il soit positif ou négatif.

- "L'auteur a reçu le produit gratuitement en échange de cet avis, indépendamment de sa notation" signifie que l'auteur de l'avis a participé à une campagne d'avis de testeurs, dits « Gifted Reviews ». Dans ce cas, le consommateur a postulé à une campagne lancée par la société notée, afin de recevoir le produit gratuitement, le tester et donner un avis sincère.

Les modalités de contrôle des avis pour lesquels une contrepartie a été offerte sont détaillées [ici](#).

- « Collecté et vérifié par Avis Vérifiés » indique que l'avis a été collecté et vérifié selon les processus indiqués dans la présente Charte de Transparence.
- « Collecté et vérifié par *un site web tiers* » indique que l'avis provient d'une autre plateforme partenaire. Le nom de la plateforme source est directement indiqué dans la mention.
- « Collecté et vérifié par *la société notée* » indique que l'avis a été collecté et vérifié par la société notée, ou par l'un de ses prestataires. Le nom de la société notée est directement indiqué dans la mention.

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

Avis Vérifiés permet à tout internaute de signaler un avis au contenu illicite ou inapproprié. Ce signalement peut se faire depuis la page attestation de la marque notée.

3.3. Droit de réponse de la Marque

Avis Vérifiés donne la possibilité au représentant de la société notée ou du produit ou service évalué de répondre à tout moment à un avis reçu, via son back-office. 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 apportés au 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, mais ne pourra pas modifier sa note. Pour modifier son avis, le consommateur devra en demander la renotation, comme expliqué dans la section 2.6 de la présente Charte de Transparence.

Ces différents échanges seront visibles par les internautes, sauf si la société notée a masqué la conversation depuis son back-office.

La société notée sera informée des messages laissés par les consommateurs sur ses produits et/ou services.

Ce procédé permet à la société notée de solliciter des explications lorsqu'une note et/ou un commentaire lui paraît injustifié, et ainsi d'exercer de son droit de réponse.

En aucun cas Avis Vérifiés ne doit s'immiscer dans la relation entre la société notée et le consommateur. Il revient aux sociétés notées de gérer toute difficulté survenue avec un consommateur suite à la collecte d'un avis par Avis Vérifiés.

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 plusieurs avis reconnus comme illicites ou inappropriés après modération, Avis Vérifiés mettra fin à la possibilité pour ce consommateur de déposer un avis 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 d' Avis Vérifiés et la présente Charte de Transparence, les internautes qui déposent un avis sont informés qu'ils doivent 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 assurer la bonne exécution du contrat, la société notée s'engage au respect des conditions susmentionnées.

Il est à noter qu'Avis Vérifiés pourra recontacter le consommateur par email afin de vérifier le respect des conditions évoquées.