

---

---

**Avis en ligne de consommateurs —  
Principes et exigences portant sur les  
processus de collecte, modération et  
publication des avis**

*Online consumer reviews — Principles and requirements for their  
collection, moderation and publication*

iTeh Standards  
(<https://standards.iteh.ai>)  
Document Preview

ISO 20488:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/102ab3f1-cf46-41bc-a2f8-cf92c91a7754/iso-20488-2018>



**iTeh Standards**  
**(<https://standards.iteh.ai>)**  
**Document Preview**

ISO 20488:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/102ab3f1-cf46-41bc-a2f8-cf92c91a7754/iso-20488-2018>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Geneva  
Tél.: +41 22 749 01 11  
Fax: +41 22 749 09 47  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

Page

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Avant-propos</b>                                           | <b>v</b>  |
| <b>Introduction</b>                                           | <b>vi</b> |
| <b>1 Domaine d'application</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>2 Références normatives</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>3 Termes et définitions</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>4 Principes directeurs et engagement organisationnel</b>   | <b>3</b>  |
| 4.1 Principes directeurs                                      | 3         |
| 4.2 Engagement organisationnel                                | 4         |
| 4.2.1 Culture                                                 | 4         |
| 4.2.2 Code de bonne pratique                                  | 4         |
| 4.2.3 Conditions d'utilisation                                | 4         |
| 4.3 Amélioration continue                                     | 5         |
| 4.4 Canaux de communication                                   | 5         |
| 4.4.1 Généralités                                             | 5         |
| 4.4.2 Canal de contact dédié aux fournisseurs                 | 5         |
| 4.4.3 Fourniture de retours d'expérience aux fournisseurs     | 5         |
| 4.5 Capacité des ressources                                   | 6         |
| <b>5 Le processus de collecte</b>                             | <b>6</b>  |
| 5.1 Généralités                                               | 6         |
| 5.2 Responsabilités des participants                          | 7         |
| 5.2.1 L'auteur d'avis                                         | 7         |
| 5.2.2 Le gestionnaire d'avis                                  | 7         |
| 5.3 Caractéristiques des avis de consommateurs                | 7         |
| 5.4 Avis de consommateur sollicités                           | 8         |
| 5.4.1 Généralités                                             | 8         |
| 5.4.2 Invitation                                              | 8         |
| 5.4.3 Date d'invitation                                       | 8         |
| 5.4.4 Consommateurs multiples                                 | 8         |
| 5.4.5 Utilisation de la base de données sur les consommateurs | 9         |
| 5.4.6 Arrêt des invitations                                   | 9         |
| 5.5 Avis de consommateur non sollicités                       | 9         |
| 5.5.1 Contrôle de l'identité des auteurs d'avis               | 9         |
| 5.5.2 Vérification de l'expérience du consommateur            | 10        |
| 5.6 Minimisation des avis biaisés et frauduleux               | 10        |
| 5.6.1 Achat d'avis                                            | 10        |
| 5.6.2 Avis collectés avec contrepartie                        | 10        |
| 5.6.3 Fiabilité du processus de collecte                      | 10        |
| 5.7 Questionnaire/formulaire de recueil des avis              | 11        |
| 5.7.1 Généralités                                             | 11        |
| 5.7.2 Structure du questionnaire/formulaire de recueil        | 11        |
| 5.7.3 Note globale du produit ou du service                   | 11        |
| <b>6 Le processus de modération</b>                           | <b>11</b> |
| 6.1 Généralités                                               | 11        |
| 6.2 Conditions                                                | 12        |
| 6.3 Personnel en charge de la modération des avis             | 12        |
| 6.3.1 Rôle du personnel                                       | 12        |
| 6.3.2 Compétences et ressources du personnel                  | 12        |
| 6.4 Caractéristiques de la modération                         | 13        |
| 6.5 Analyse du contenu des avis                               | 13        |
| 6.5.1 Réalisation de l'analyse                                | 13        |
| 6.5.2 Résultats de l'analyse                                  | 13        |
| 6.5.3 Modération automatique                                  | 13        |

|          |                                                                             |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.5.4    | Modération manuelle.....                                                    | 14        |
| 6.5.5    | Délai de modération de l'avis de consommateur.....                          | 14        |
| 6.6      | Rejet de l'avis de consommateur.....                                        | 14        |
| 6.7      | Dé-publication des avis.....                                                | 14        |
| 6.7.1    | Par l'auteur de l'avis.....                                                 | 14        |
| 6.7.2    | Par le gestionnaire d'avis.....                                             | 14        |
| 6.7.3    | Information de l'auteur de l'avis.....                                      | 15        |
| 6.8      | Modification du contenu des avis.....                                       | 15        |
| 6.9      | Évaluation du processus de modération.....                                  | 15        |
| 6.9.1    | Amélioration continue du processus de modération.....                       | 15        |
| 6.9.2    | Échantillonnage.....                                                        | 15        |
| 6.9.3    | Avis-tests.....                                                             | 15        |
| 6.9.4    | Enquête auprès des auteurs d'avis.....                                      | 16        |
| 6.9.5    | Retrait des avis non conformes.....                                         | 16        |
| <b>7</b> | <b>Le processus de publication.....</b>                                     | <b>16</b> |
| 7.1      | Généralités.....                                                            | 16        |
| 7.1.1    | Considérations à destination du gestionnaire d'avis.....                    | 16        |
| 7.1.2    | Exactitude de l'avis.....                                                   | 17        |
| 7.1.3    | L'affichage par défaut.....                                                 | 17        |
| 7.1.4    | La date de dépôt de l'avis et d'expérience du consommateur.....             | 17        |
| 7.1.5    | Les renseignements sur les profils.....                                     | 17        |
| 7.2      | Notes d'ensemble.....                                                       | 17        |
| 7.3      | Délai de prise en compte.....                                               | 18        |
| 7.4      | Assurer la transparence du processus de publication des avis.....           | 18        |
| 7.5      | Conditions et procédures.....                                               | 18        |
| 7.6      | Date de publication.....                                                    | 18        |
| 7.7      | Signalement d'un avis contenant des éléments illicites ou inappropriés..... | 19        |
| 7.7.1    | Accès au signalement.....                                                   | 19        |
| 7.7.2    | Modération manuelle d'un avis ayant fait l'objet d'un signalement.....      | 19        |
| 7.8      | Droit de réponse des fournisseurs ayant fait l'objet d'un avis.....         | 19        |
| 7.8.1    | Généralités.....                                                            | 19        |
| 7.8.2    | Modération de la réponse apportée par le fournisseur.....                   | 19        |
| 7.8.3    | Publication des réponses du fournisseur.....                                | 19        |
| 7.9      | Critères de retrait des avis après publication.....                         | 20        |
| 7.9.1    | Généralités.....                                                            | 20        |
| 7.9.2    | Demande de la part d'un auteur d'avis.....                                  | 20        |
| 7.9.3    | Délais de retrait.....                                                      | 20        |
| 7.9.4    | Conservation d'enregistrements.....                                         | 20        |
| 7.10     | Perte du droit à déposer des avis.....                                      | 20        |
| 7.11     | Avis frauduleux.....                                                        | 21        |
| 7.12     | Publication d'avis provenant d'un autre site d'avis.....                    | 21        |
|          | <b>Bibliographie.....</b>                                                   | <b>22</b> |

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le Comité technique ISO/TC 290, *Réputation en ligne*.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/102ab3f1-cf46-41bc-a2f8-cf92c91a7754/iso-20488-2018>