



## Avis en ligne de consommateurs :

**PagesJaunes, leader du marché avec plus de 675 000 avis publiés sur 315 000 professionnels, lance son process de certification par AFNOR Certification**

Sèvres, le 16 décembre 2013

### COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Forte de son engagement à diffuser des informations fiables et à construire une relation de confiance durable avec ses clients - annonceurs et particuliers - PagesJaunes met en place une démarche de certification de son service d'avis de consommateurs sur Internet par AFNOR Certification, organisme tiers reconnu et indépendant.**

L'AFNOR a publié, cet été, la première norme<sup>1</sup> volontaire (NF Z74-501<sup>2</sup>) dans le monde visant à fiabiliser le traitement des avis de consommateurs sur Internet. PagesJaunes soutient cette démarche et renforce sa mise en conformité avec les critères nouvellement définis. **PagesJaunes fait ainsi évoluer ses processus et développe les fonctionnalités requises**, telles que l'obligation de pouvoir contacter l'auteur de l'avis, et l'optimisation des dispositifs de mesure externe de la fiabilité des avis permettant la détection des fraudeurs.

**Pendant 18 mois, PagesJaunes a participé aux travaux collectifs de l'AFNOR au côté d'une quarantaine d'organisations pour définir des règles applicables** à tous les sites d'avis relatifs aux produits, au tourisme, à la restauration et aux services en général. Aujourd'hui, elle concrétise son engagement en mobilisant ses équipes autour de la mise en place de règles et de procédures visant à consolider encore davantage la fiabilité de son service et apporter de la confiance dans les méthodes de traitement, de collecte, de modération et de publication des avis en ligne de consommateurs.

*« La norme de l'AFNOR souligne l'enjeu économique relatif aux avis de consommateurs du fait de leur importance dans les processus d'information et de décision du consommateur. PagesJaunes se félicite d'une telle initiative en France et soutient pleinement cette démarche à laquelle nous participons depuis plus d'un an. S'engager dans la voie de la certification de notre service d'avis marque notre volonté de toujours mieux satisfaire les attentes de nos utilisateurs et annonceurs. C'est toute une dynamique que nous déployons pour faire référence sur le marché et contribuer à définir les standards de demain. Chez PagesJaunes, nous mettons en relation chaque mois 3,5 millions d'entreprises avec près de 14 millions de consommateurs : garantir la qualité, la fiabilité et la rigueur des avis de consommateurs que nous publions est notre engagement prioritaire ! »*, explique Julien Ampollini, Directeur général adjoint en charge du Pôle Médias de PagesJaunes.

<sup>1</sup> Le projet de norme a été initié sur proposition d'un acteur du marché, fin 2011, qui a financé une étude de faisabilité menée par AFNOR. Après vérification qu'aucun document de référence traitant du même sujet n'existait en France, en Europe ou dans le monde, une commission de normalisation a été formée pour rassembler tous les acteurs intéressés par ce sujet. Réunie 13 fois de janvier à décembre 2012, les membres ont rédigé de manière collégiale et par consensus, un document soumis aux commentaires du public du 2 décembre 2012 au 15 février 2013 (soit deux mois et demi, contre deux mois habituellement, sur le site [www.enquetes-publiques.afnor.org](http://www.enquetes-publiques.afnor.org)). Plus de 300 commentaires ont été recueillis et examinés, un à un, lors de 4 journées de dépouillement.

<sup>2</sup> 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 fraîcheur des avis et la vérification de la preuve de consommation.

## À PROPOS DE PAGESJAUNES

■ PagesJaunes est le leader français de la publicité et de l'information locales sur Internet (pagesjaunes.fr, pagespro.com), mobile (sites et applications) et imprimé (l'annuaire PagesJaunes et l'annuaire PagesBlanches). PagesJaunes est aussi un des leaders des services de renseignements par téléphone et SMS (118008), des petites annonces en ligne (annoncesjaunes.fr) et est le premier créateur de site Internet en France.

■ En 2012, 8 Français sur 10 ont utilisé un des supports PagesJaunes et près de 700 000 annonceurs ont fait confiance à PagesJaunes pour promouvoir leurs activités.

■ PagesJaunes est une filiale de Solocal Group (cotée sur Euronext Paris). Les informations disponibles sur PagesJaunes sont accessibles sur [www.solocalgroup.com](http://www.solocalgroup.com)

## CONTACTS PRESSE

**PagesJaunes**

**Delphine PENALVA**

01 46 23 35 31 – [dpenalva@pagesjaunes.fr](mailto:dpenalva@pagesjaunes.fr)

**Edwige DRUON**

01 46 23 37 56 – [edruon@pagesjaunes.fr](mailto:edruon@pagesjaunes.fr)

**Hopscotch – Laëtitia de Combarieu**

01 58 65 00 34 – [ldecobarieu@hopscotch.fr](mailto:ldecobarieu@hopscotch.fr)