



PagesJaunes devient le 1^{er} site d'avis spontanés certifié et 1^{ère} appli mobile certifiée NF Service par AFNOR

Sèvres, le 15 décembre 2014



COMMUNIQUÉ DE PRESSE



[#DIGITAL](#) [#PAGESJAUNES](#) [#CERTIFICATION](#) [#AFNOR](#) [#AVIS](#)
[@PagesJaunes](#) 1^{er} site d'avis spontanés certifié et 1^{ère} appli mobile certifiée par AFNOR

PagesJaunes, leader français de la publicité et de l'information locales sur Internet, est le premier acteur du Web à recevoir la certification NF Service délivrée par AFNOR pour le traitement des avis spontanés postés sur son site et son appli mobile (iPhone et Android). Cette certification est le fruit de son engagement à diffuser des informations dont le traitement est fiable et à construire une relation de confiance durable avec ses utilisateurs et ses clients.

Transparence, satisfaction, confiance : le triple engagement de PagesJaunes dans le traitement des avis en ligne

Le 13 novembre dernier, PagesJaunes a obtenu la certification NF Service suite à un audit réalisé par AFNOR Certification. A l'heure où 9 internautes sur 10* consultent les avis avant d'acheter, PagesJaunes apporte **plus de transparence** sur les méthodes de traitement (dépôt, modération et restitution), **plus de confiance** sur la fiabilité des avis déposés par les internautes et les mobinautes **et donc plus de satisfaction** pour les utilisateurs et les professionnels. La certification des avis en ligne s'inscrit dans une **stratégie de fiabilisation globale du traitement** des contenus.

Fiabilité des parcours client, des processus de modération et mise en place d'un système de management de la qualité, le site qui référence plus de 4 millions de professionnels franchit une nouvelle étape en obtenant la certification sur le traitement de ses avis en ligne, preuve de son niveau d'exigence. PagesJaunes poursuit ainsi son objectif d'apporter aux internautes et mobinautes davantage de preuves reflétant la réalité de l'expérience de consommation : date d'expérience, modération a posteriori en vue de déceler les avis frauduleux, notamment les avis anti-concurrentiels, possibilité de contacter l'auteur de l'avis, etc.

En parallèle, la certification garantit la **récence des avis** (seuls sont pris en compte dans la note globale les avis de moins de deux ans) et la mise en place d'un **système complet de management de la qualité permettant d'activer et d'améliorer en continu le traitement des avis en ligne** (processus, modes opératoires et gouvernance dédiés).

La certification obtenue s'inscrit dans une stratégie d'enrichissement et de fiabilisation du traitement des contenus PagesJaunes afin de mieux satisfaire ses clients et ses utilisateurs, et de construire avec eux une relation de confiance durable. Plus de satisfaction et de confiance dans des avis, c'est à la fois plus d'engagement des utilisateurs (et donc plus d'avis lus et déposés) mais aussi plus d'engagement de la part des annonceurs (et donc plus de réponses aux avis). La norme ayant servi de base à la certification NF Service était d'ailleurs attendue puisque 84% des Français se déclarent favorables à sa mise en place.*

La norme AFNOR : un projet initié en juillet 2012

AFNOR a publié, à l'été 2013, la première norme¹ volontaire (NF Z74-501²) dans le monde visant à fiabiliser le traitement des avis de consommateurs sur Internet. PagesJaunes a ainsi souhaité soutenir cette démarche en renforçant sa mise en conformité avec les critères nouvellement définis.

Pendant 18 mois, PagesJaunes a participé aux travaux collectifs d'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.

En novembre dernier, elle a concrétisé son engagement en mobilisant ses équipes autour de la certification NF Service Avis en ligne. Obtenir une reconnaissance de conformité aux exigences de la norme est devenu possible suite à 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..

« Cette certification est la première étape d'un plan 2015 très ambitieux sur l'engagement de nos utilisateurs ; nous ambitionnons d'atteindre plusieurs millions d'avis dans les prochaines années. Cette certification est une étape essentielle qui traduit notre volonté de nous positionner comme un acteur incontournable de l'e-réputation. Grâce à l'obtention de cette certification NF Service qui récompense une démarche qualité exigeante, nous contribuons à définir les standards de demain. Avec 710 000 avis et près de 2000 rubriques représentées, les avis sont un actif clé et un axe stratégique de développement pour PagesJaunes. Nous souhaitons convaincre ardemment les utilisateurs du bien fondé de déposer des avis, qui constituent une aide au choix indispensable pour des consommateurs avertis. Par ailleurs, les avis en ligne représentent également pour les professionnels un véritable outil de gestion de la relation client leur permettant d'évaluer en permanence leurs forces et leurs faiblesses et d'agir en conséquence. Renouveler la confiance en garantissant la qualité et la fiabilité des avis postés sur PagesJaunes est notre engagement prioritaire » déclare Laurence de Maintenant, Directrice Marketing Client au sein de PagesJaunes Digital Media.

* sources : Etude Easypanel pour Testntrust réalisée du 28 au 30 août 2013 auprès de 1048 personnes

1 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). Plus de 300 commentaires ont été recueillis et examinés, un à un, lors de 4 journées de dépouillement.

2 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 (annuaires PagesJaunes et PagesBlanches). PagesJaunes est aussi et est le premier créateur de site Internet en France.
- En 2013, 9 Français sur 10 ont utilisé un des supports PagesJaunes et près de 650 000 annonceurs ont fait confiance à PagesJaunes pour promouvoir leurs activités (source : Baromètre TNS Sofres 2013)
- PagesJaunes est une filiale de Solocal Group (cotée sur Euronext Paris). Les informations disponibles sur PagesJaunes sont accessibles sur www.solocalgroup.com

CONTACTS PRESSE

PagesJaunes

Delphine PENALVA

01 46 23 35 31 – dpenalva@pagesjaunes.fr

Edwige DRUON

01 46 23 37 56 – edruon@pagesjaunes.fr

Hopscotch – Aurélie Horner

01 58 65 00 25 – ahorner@hopscotch.fr