


28 Janvier 2015 - Communiqué de presse

E-reputation des entreprises et des administrations : et si la France valorisait son savoir-faire ?

 PARTAGER



Le comité technique international de normalisation « réputation en ligne » (ISO) a été créé à l'initiative de la France. AFNOR appelle tous les professionnels français de l'e-reputation à rejoindre la commission créée pour participer à la diffusion de leur savoir-faire dans le monde.

L'initiative fait suite à la publication, en juillet 2013, de la première norme au monde pour renforcer la confiance des internautes dans les avis en ligne, grâce à une méthode robuste de collecte, de modération et de publication¹. L'utilité de cette démarche a suscité l'intérêt de l'ISO pour initier une démarche collaborative dépassant les frontières de la France.

Normaliser l'e-reputation, c'est disposer des mêmes moyens partout au monde

A l'international, les entreprises partagent toutes les mêmes problématiques. Leur réputation est désormais liée à la digitalisation des comportements des consommateurs. Les clients décident de ce qu'elles sont, ils le partagent à toute heure et dans toutes les langues. Le besoin de capitaliser sur les pratiques des professionnels d'e-réputation est partagé au niveau international. En mettant en commun leur savoir-faire en commission de normalisation AFNOR, les français pourront participer à la définition des outils et des méthodes de référence internationales de demain. Par des normes d'application volontaire, toutes les parties prenantes pourront partager des bonnes pratiques, et donc les faire connaître.

Les premières pistes de réflexion :

- élaborer à l'échelle internationale une méthode fiable de traitement des avis de consommateurs, sur la base de la 1ere norme française qui a ouvert la voie en 2013. La norme ISO 20488 est attendue pour 2016 ;
- s'accorder sur un glossaire commun sur la e-réputation des organisations publiques et privées ;
- étudier le rôle des médias sociaux et des autres outils dans les débats de normalisation.

D'abord renforcer la commission de normalisation française

La France est au coeur de la norme internationale du projet pour plusieurs raisons :

1 - Son avance avec la 1ere norme française sur le traitement des avis en ligne, publiée en 2013.

2 - Le pilotage du projet international confié à un français, Laurent Petit dialogue & digital skills manager de Décathlon et président du comité technique ISO « online reputation ». Son rôle : susciter un travail constructif entre tous les pays volontaires, créer un consensus, et encourager d'autres pays à s'investir dans les travaux...

Laurent Petit peut répondre à vos questions pour toute interview sur le sujet.

3 - La France s'engage aussi avec la volonté de diversifier la commission de normalisation nationale qui défendra nos couleurs dans les discussions internationales. Les représentants des voyageurs et des hôteliers, déjà très présents, doivent être rejoints par des professionnels de la e-reputation car la France a un vrai savoir-faire en la matière. Les représentants de l'automobile, des nouvelles technologies, des équipements sportifs, des médicaments, du secteur des services, du secteur bancaire ont toute leur place au sein de la commission française.

Qui compose le comité de l'ISO sur l'e-reputation piloté par la France ?

27 pays sont représentés par des entreprises, des administrations et des associations de consommateurs. Neuf ont le statut de participants actifs (Allemagne, Canada, Chine, Espagne, Finlande, France, Malaisie, Royaume-Uni et République Tchèque) ; 18 sont des observateurs, parmi lesquels le Brésil, le Japon et l'Inde. Cette liste est appelée à évoluer selon les choix stratégiques opérés par les parties intéressées.

Le rôle d'AFNOR est de contribuer aux travaux des instances de normalisation européenne et internationale où 87% des normes volontaires, disponibles en France, ont été réalisées en 2014. Les initiatives prises par les parties prenantes, les bureaux de normalisation sectoriels et AFNOR ont permis, en 2014, de maintenir la France en 2ème

position en Europe et en 3ème place au niveau mondial (devant le Royaume-Uni et le Japon) en termes d'exercices de responsabilités au sein des instances de normalisation.

► [Pour rejoindre la commission de normalisation française E-reputation](#)

Qu'est-ce qu'une norme volontaire ?

A la différence de la réglementation, une norme volontaire est une méthode de référence élaborée à la demande et avec le concours actifs des parties intéressées, réunies de manière représentative (industriels, consommateurs, associations, syndicats, collectivités locales...) par AFNOR. Elle est d'application optionnelle, sauf si la réglementation l'impose (1% des cas). Les normes volontaires fournissent des principes et des exigences pour une activité ou ses résultats. Elles sont revues systématiquement et a minima tous les cinq ans. Les utilisateurs décident de leur maintien, de leur mise à jour ou de leur annulation.

Les normes volontaires en chiffres

33 614 normes volontaires étaient disponibles à fin 2014. 756 nouvelles normes ont été publiées en 2014 (87% d'origine européenne ou internationale). 1 249 ont été mises à jour et 1790 ont été supprimées.

A propos du Groupe AFNOR

Au service de l'intérêt général et du développement économique, le Groupe AFNOR conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes volontaires, sources de progrès et de confiance. Les missions d'intérêt général sont assurées par l'association dans le cadre d'un décret qui lui confère l'animation et la coordination du système français de normalisation, la représentation des intérêts français dans les instances européennes et internationales de normalisation, l'élaboration et la diffusion des normes volontaires. Les activités de formation, d'évaluation et de certification sont quant à elles dans un environnement concurrentiel et en respectent strictement les règles. La direction générale du Groupe est assurée par Olivier Peyrat. Plus d'informations sur www.afnor.org

[1] Le 4 juillet 2013, AFNOR a publié la première norme volontaire sur le traitement, la collecte et la publication des avis de consommateurs sur Internet. La NF 274-501 est aujourd'hui utilisée par tous les sites qui souhaitent améliorer la confiance des internautes dans les avis affichés.