



# REGLES DE PUBLICATION DES AVIS

---

*SITES DE PUBLICATION – PLUS QUE PRO*

# SOMMAIRE

1. Modalités de recueil des avis .....	2
1.1 Modalités .....	2
1.2 Limites aux dépôts d'avis.....	3
2. Conditions de modération des avis.....	3
3. Conditions de publication des avis .....	3
3.1 Méthode de calcul.....	4
3.2 Echelle de satisfaction .....	4
3.3 Seuil de crédibilité .....	5
3.4 Taux de recommandation.....	5
3.5 Labels.....	5
3.6 Attestation .....	5
3.7 Certificat de traçabilité.....	5
3.8 Publication sur des sites tiers.....	5
4. Conditions de retrait des avis.....	6
5. Conditions de modification des avis.....	6
6. Conditions de stockage des avis.....	6
7. Droit de réponse des adhérents.....	7
8. Signalement des avis .....	7

# 1. Modalités de recueil des avis

Plus que PRO distribue auprès de ses Adhérents un système de collecte, de modération et de publication reposant sur la fiabilité et l'authenticité des avis, édité par Avis Clients Blockchain.

Tout consommateur déposant doit s'engager, lorsqu'il dépose un avis, à : (i) être une personne physique majeure ; (ii) ayant vécue personnellement l'expérience de consommation évaluée ; (iii) justifier de son expérience de consommation sur demande d'Avis Clients Blockchain.

Avis Clients Blockchain interdit formellement les avis déposés dans les cas suivants :

- l'avis est déposé par un Adhérent pour le compte de sa propre entreprise ;
- l'avis déposé par un consommateur est fourni en échange d'une contrepartie de l'Adhérent ;
- l'avis déposé résulte d'une opération d'achat d'avis,
- l'avis est déposé par une personne en situation de conflit d'intérêts.

Lors de la rédaction de son commentaire, le consommateur s'interdit d'émettre des propos ou produire des contenus inappropriés, injurieux, mensongers ou manifestement contraire à la législation en vigueur.

## 1.1 Modalités

Le recueil de l'avis est réalisé à partir d'un questionnaire de satisfaction envoyé sur l'adresse mail fournie par le consommateur. Le questionnaire pourra être envoyée à un consommateur dans les situations suivantes :

- Le consommateur est sollicité par Avis Clients Blockchain après la communication de ses informations par Plus que PRO ou un Adhérent ;
- Le consommateur envoie une demande d'avis spontané directement à Plus que PRO via le formulaire « Déposer un avis » disponible sur la page du site consacrée à un Adhérent ;

Dans le cas des demandes spontanées, Avis Clients Blockchain demandera une preuve de l'expérience de consommation renseignée par le consommateur avant l'envoi du questionnaire de satisfaction.

Le dépôt d'un avis implique la collecte de données à caractère personnel concernant le consommateur. Les modalités d'utilisation et de conservation des données personnelles traitées par Avis Clients Blockchain et Plus que PRO sont détaillées dans la « Politique de confidentialité ».

Le consommateur s'engage à fournir des informations exactes lors du dépôt de son avis. Tout dépôt faisant usage (i) d'un faux nom, (ii) de fausses coordonnées ; (iii) usurpant l'identité d'un tiers, est interdit.

Lors du dépôt de son avis, le consommateur doit fournir les informations suivantes (i) son nom et prénom ; (ii) ses coordonnées postales ; (iii) son adresse mail et son numéro de téléphone ; (iv) le détail et la période de prestation.

L'adresse mail et le numéro de téléphone doivent permettre à Avis Clients Blockchain d'entrer directement en contact avec le consommateur afin de pouvoir l'identifier et vérifier qu'il s'agit d'une personne physique réelle. Le consommateur pourra être contacté ultérieurement par Avis Clients Blockchain dans le cadre d'opérations de contrôle aux fins de vérifier l'exactitude des informations fournies et l'authenticité de son expérience de consommation.

## 1.2 Limites aux dépôts d'avis

Avis Clients Blockchain impose une limite de soixante (60) jours entre chaque dépôt d'avis par un Client. De cette manière, un Adhérent ne pourra pas solliciter un consommateur pendant cette période à compter du dernier avis déposé par celui-ci.

## 2. Conditions de modération des avis

Les conditions de modération des avis sont fixées par Avis Clients Blockchain dans ses Conditions Générales d'Utilisation. Plus que PRO n'intervient pas dans le processus de modération des avis clients.

Les avis feront l'objet d'une modération avant toute publication par les équipes de modération du prestataire Avis Clients Blockchain, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de dépôt de l'avis. Le prestataire Avis Clients Blockchain s'engage à ne pas faire dépendre le délai de modération des avis en fonction de la teneur de l'avis ou de sa note globale.

Avis Clients Blockchain pourra rejeter les avis, lors du processus de modération, en raison des motifs suivants :

- Le contenu de l'avis est inintelligible en raison (i) de trop nombreuses fautes d'orthographe, (ii) des caractères aléatoires ou une suite de mots sans aucune signification ;
- Le contenu de l'avis comporte des éléments à caractère promotionnel, publicitaire ou commercial ;
- Le contenu de l'avis comporte des informations financières (numéro de carte de crédit, numéro de compte bancaire, numéro de sécurité sociale) ou toute information pouvant conduire à une usurpation d'identité ;
- Le contenu de l'avis incite à une action en justice contre l'Adhérent concerné ;
- Le contenu de l'avis est sans rapport avec la prestation notée ; ou la note ne correspond pas au commentaire donné ;
- Les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- Le contenu de l'avis est manifestement du spam ou mentionne des liens hypertextes vers sites tiers ;
- Le contenu de l'avis comprend des données à caractère personnel ;
- Le contenu de l'avis comprend des propos à caractère raciste, xénophobe, sexiste, diffamatoire, injurieux, ou tout autre contenu considéré comme illicite par les législations en vigueur ;
- Le contenu de l'avis indique que le consommateur n'a pas réalisé l'expérience de consommation ;
- Les éléments relatifs à l'identité du consommateur comportent des injures/grossièretés
- Avis Clients Blockchain considère que sa responsabilité pénale/civile peut être engagée ;
- Le consommateur produit un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou sur un autre consommateur ;
- Les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés
- Le consommateur produit une incitation à l'achat chez un concurrent de l'Adhérent concerné.

Avis Clients Blockchain tiendra informés les consommateurs par mail de la publication ou du rejet de leur avis.

## 3. Conditions de publication des avis

Plus que PRO reçoit l'ensemble des avis modérés et validés par Avis Clients Blockchain.

Les avis sont publiés immédiatement après leur transmission par Avis Clients Blockchain, qu'ils soient positifs, neutres, ou négatifs

Les avis sont publiés sur le site pour une durée de huit (8) ans à compter de la date de dépôt de l'avis.

Aucune sélection ou différenciation n'est opérée par Plus que PRO.

L'affichage par défaut des avis est l'ordre chronologique, du plus récent au plus ancien, en fonction de la date de dépôt de l'avis.

Les avis peuvent aussi être filtrés en fonction :

- de l'échelle de satisfaction déterminée par Plus que PRO et définie ci-après ;
- des différentes prestations proposées par l'Adhérent.

Plus que PRO ne publie pas l'identité réelle du consommateur sur le Site, un identifiant de l'avis composé des initiales et de caractères numériques aléatoires sera affiché.

Plus que PRO publiera pour chaque avis, les informations suivantes :

- La période et le détail de la prestation ;
- Le détail des notes et la note globale donnée par le consommateur ;
- Le commentaire du consommateur décrivant sa prestation ;
- La date de dépôt de l'avis par le consommateur ;
- L'identifiant de l'avis ;
- Le niveau de satisfaction du consommateur.

### 3.1 Méthode de calcul

La note globale correspond à la moyenne des cinq notes attribuées par le consommateur. Le consommateur peut nuancer sa note avant de valider son questionnaire. Plus que PRO ne modifie pas et ne recalcule pas la note globale fournie par le consommateur.

La note d'ensemble est calculée par Avis Clients Blockchain pour chaque Adhérent. Elle correspond à la moyenne des notes globales, arrondie au dixième supérieur, sur l'ensemble des avis publiés. La note est calculée sur 10. La note globale est prise en compte dans le calcul de la note d'ensemble pendant huit (8) ans à compter de la date de dépôt de l'avis. Plus que PRO ne recalcule pas la note d'ensemble d'un Adhérent.

### 3.2 Echelle de satisfaction

Plus que PRO classe les avis publiés en fonction de l'échelle de satisfaction suivante :

- Satisfait : de 7.5 à 10
- Moyennement satisfait : 7.4 à 5.1
- Insatisfait : 5 à 0.

Les avis peuvent être filtrés en fonction des niveaux de satisfaction proposés.

### 3.3 Seuil de crédibilité

Plus que PRO définit un seuil de crédibilité à partir duquel il commencera à publier les avis d'un Adhérent sur le site. Le seuil de crédibilité maximal est de 20 avis. Toutefois, ce seuil est abaissé à 10 et 5 avis pour certains secteurs d'activité.

### 3.4 Taux de recommandation

Le taux de recommandation concerne les notes attribuées par les consommateurs sur le niveau de recommandation d'un Adhérent. Il correspond à la moyenne des notes attribuées par les Clients et est restitué en pourcentage. La note de recommandation est prise en compte dans le calcul du taux de recommandation pendant huit (8) ans à compter de la date de dépôt de l'avis.

### 3.5 Labels

Plus que PRO classe les Adhérents référencés sur le site en fonction de quatre (4) labels :

- Excellent : ce label est attribué aux Adhérents appliquant rigoureusement la méthode définie par Plus que PRO s'agissant de la sollicitation régulière et sans distinction de ses clients.
- Très bon : ce label est attribué aux Adhérents appliquant la méthode définie par Plus que PRO de manière régulière.
- Vigilance : cette information est affichée lorsque Plus que PRO détecte des anomalies dans l'application de la méthode et le respect des engagements d'un Adhérent, notamment la sollicitation régulière et sans distinction de ses clients.
- Etoile montante : ce label est attribué aux entreprises en activité depuis moins de trois ans au jour de leur adhésion au réseau Plus que PRO. Ces entreprises ont rejoint le réseau à la suite d'un parrainage par un autre Membre ou d'un début d'activité convaincant.

### 3.6 Attestation

Plus que PRO établit pour chaque Adhérent une attestation électronique répertoriant l'ensemble de ses avis et son indice détaillé de satisfaction client. Cette attestation doit être remise à chaque consommateur lors de sa rencontre avec un Adhérent du réseau Plus que PRO.

### 3.7 Certificat de traçabilité

Plus que PRO affichera pour chaque avis un certificat de traçabilité mis à disposition par Avis Clients Blockchain, et permettant à chaque visiteur du site de pouvoir vérifier l'intégrité du contenu publié par Plus que PRO.

### 3.8 Publication sur des sites tiers

Les avis des consommateurs seront publiés sur le site Plus que PRO ainsi que les sites propres aux Adhérents.

Plus que PRO pourra publier les avis sur ses sites thématiques afin de promouvoir la démarche qualité de ses Adhérents.

Plus que PRO met à disposition des visiteurs du site une fonctionnalité permettant de partager les avis sur les réseaux sociaux.

La diffusion des données personnelles des consommateurs dans le cadre de ces publications est encadrée par notre Politique de confidentialité.

## 4. Conditions de retrait des avis

Les avis sont retirés du site par Plus que PRO dans les cas suivants :

- Le délai maximal de publication de l'avis est dépassé, soit huit (8) ans à compter de la date de dépôt de l'avis ;
- Le consommateur a demandé le retrait de son avis ;
- L'avis a été déclaré non-conforme à la suite d'une opération de contrôle ou d'un signalement.

La décision relative à la non-conformité d'un avis est prise par le prestataire Avis Clients Blockchain, conformément à ses Conditions Générales d'Utilisation.

Le consommateur pourra demander à tout moment le retrait de son avis en faisant une demande :

- Par mail à l'adresse [moderation@plus-que-pro.fr](mailto:moderation@plus-que-pro.fr)
- Directement auprès d'Avis Clients Blockchain : [controle-qualite@avisclientsblockchain.com](mailto:controle-qualite@avisclientsblockchain.com)
- En cliquant sur le lien disponible dans le mail de remerciement envoyé à la suite du dépôt de l'avis.

Le consommateur recevra une notification par mail pour l'informer du retrait de son avis du site, accompagné du motif du retrait.

## 5. Conditions de modification des avis

Avis Clients Blockchain permet la modification des avis publiés pendant une période de six (6) mois à compter de leur date de dépôt. La demande de modification pourra être réalisée :

- Directement à partir du lien disponible dans le mail informant le consommateur de la publication de son avis ;
- En faisant une demande à partir du formulaire disponible sur le site d'Avis Clients Blockchain, « Modifier mon avis ».
- En adressant une demande à Plus que PRO à l'adresse [moderation@plus-que-pro.fr](mailto:moderation@plus-que-pro.fr), la demande sera communiquée à Avis Clients Blockchain.

Le consommateur pourra modifier (i) son commentaire ; (ii) ses notes ; (iii) les informations relatives à son identité et ses coordonnées.

Les modifications soumises par le consommateur seront soumises aux équipes de modération d'Avis Clients Blockchain.

Avis Clients Blockchain publiera le nouveau contenu qui sera le seul visible en ligne accompagnée de la mention « Avis modifié par son auteur », accompagné de la date de la modification.

Dans le cadre des opérations de modération, Avis Clients Blockchain pourra proposer à un Client de modifier son avis dans le cas où (i) le contenu est intelligible ; (ii) le contenu contient des informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

## 6. Conditions de stockage des avis

Avis Clients Blockchain met à disposition de Plus que PRO et ses Adhérents un système de stockage et d'archivage des avis reposant sur les moyens suivants

1. Un processus d'archivage électronique des données auprès de la société DOCAPOSTE ARKHINEO, filiale de la Caisse des Dépôts et consignations (<https://cdcarkhineo.com/fr/>) ;
2. Un processus de stockage d'empreintes numériques sur une chaîne de bloc (« Blockchain »).

Avis Clients Blockchain s'assure de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la protection des données à caractère personnel des consommateurs (Politique de confidentialité).

## 7. Droit de réponse des adhérents

Les Adhérents référencés disposent d'un droit de réponse aux avis publiés sur le site les concernant. Le droit de réponse de l'Adhérent est gratuit et peut être exercé directement depuis son espace personnel fourni par Plus que PRO.

Les réponses seront modérées par Avis Clients Blockchain dans les mêmes conditions et délais que les avis des consommateurs. Elles seront publiées sous l'avis concerné dès sa validation par les services de modération d'Avis Clients Blockchain.

L'Adhérent pourra demander la modification ou le retrait de sa réponse en effectuant une demande depuis son espace personnel ou par mail.

## 8. Signalement des avis

Tout personne peut signaler un avis publié sur le site via le bouton « Signaler cet avis » symbolisé par un drapeau à proximité de l'Avis. L'auteur du signalement devra renseigner le formulaire de signalement en indiquant (i) son identité ; (ii) ses coordonnées (adresse mail et téléphone) ; (iii) le motif du signalement ; (iv) un commentaire, le cas échéant. Ces informations sont nécessaires pour pouvoir identifier l'auteur du signalement et répondre à sa demande.

Le signalement sera communiqué à Avis Clients Blockchain en charge de la modération et du contrôle des avis clients. Avis Clients Blockchain procédera à une enquête interne lors de chaque signalement pour décider de la non-conformité de l'Avis. Avis Clients Blockchain s'engage à fournir une réponse motivée à l'auteur du signalement dans un délai de sept (7) jours à compter de sa demande.

La décision sur la conformité de l'avis sera communiquée à Plus que PRO qui retirera l'avis de son propre site.