

CHECK- LIST – TÉMOIGNAGES ET AVIS CLIENTS

À utiliser avant toute publication de témoignage et face à tout avis déposé sur une plateforme

Mode d'emploi :

- Partie A : à utiliser AVANT de publier un témoignage sur vos propres supports (site, réseaux, flyer, newsletter...)
- Partie B : à utiliser FACE à un avis déposé sur une plateforme tierce (Google, Trustpilot, Pages Jaunes...)
- Une case non cochée = un risque identifié. Ne diffusez pas tant que tous les points ne sont pas validés.

Les niveaux de priorité sont indiqués par des pastilles de couleur :

● pour URGENT

● pour IMPORTANT

● pour VÉRIFICATION COURANTE.

Sanctions applicables en cas de non-conformité ●

- Régime général : 2 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende (art. L.132-2 Code de la consommation)
- Contenus publiés en ligne (loi n°2024-420) : 5 ans d'emprisonnement et 750 000 € d'amende
- Sanction DGCCRF : jusqu'à 75 000 € (personne physique) + injonction de cessation (art. L.131-4)

PARTIE A - AVANT DE PUBLIER UN TÉMOIGNAGE

● 1. AUTHENTICITÉ ET CONSENTEMENT

- ☐ Le témoignage émane d'un client réel ayant effectivement bénéficié de la prestation
- ☐ J'ai obtenu le consentement écrit du client avant toute publication (email, formulaire, message écrit)
- ☐ Le client a été informé précisément du ou des supports sur lesquels son témoignage sera publié
- ☐ Le client sait qu'il peut retirer son autorisation à tout moment et demander la suppression
- ☐ (Si photo ou vidéo) J'ai recueilli une autorisation de droit à l'image distincte
- ☐ (Si client mineur) Les autorisations sont signées par les titulaires de l'autorité parentale

● 2. CONTENU DU TÉMOIGNAGE (vérifier l'absence des éléments suivants)

- ☐ Aucune affirmation de guérison, de traitement ou de disparition d'une pathologie
- ☐ Aucun terme médical présentant la pratique comme un acte de soin (soigné, traité, guéri, diagnostiqué)
- ☐ Aucune garantie de résultat ni suggestion qu'un résultat identique est attendu pour d'autres clients
- ☐ Aucun propos décourageant le recours à un suivi médical ou à un traitement conventionnel

● 3. REFORMULATION SI PROBLÈME

- ☐ J'ai contacté le client pour lui soumettre une reformulation conforme
- ☐ J'ai obtenu son accord écrit sur la version finale avant publication
- ☐ La version publiée correspond exactement à la version validée par le client

● 4. TRANSPARENCE COMMERCIALE

- ☐ Le contenu n'a pas été modifié dans un sens qui trahit la pensée réelle du client

● 5. CONTREPARTIE (si le client a reçu une réduction, un produit offert, une invitation, etc.)

- ☐ La contrepartie est mentionnée explicitement dans le contenu publié
 - ☐ La mention est visible et non noyée (pas en tout petit bas de page ou en hashtags)
-

PARTIE B - FACE À UN AVIS SUR UNE PLATEFORME TIERCE

● 1. ÉVALUATION INITIALE DE L'AVIS

- ☐ L'avis semble émaner d'une personne réelle ayant effectivement consulté ou acheté
- ☐ L'avis ne contient pas de propos diffamatoires, injurieux ou manifestement faux
- ☐ L'avis ne contient pas d'allégations trompeuses sur la nature de ma pratique
- ☐ L'avis ne divulgue pas d'informations confidentielles sur d'autres clients ou tiers

● 2. IDENTIFICATION DU PROBLÈME (cochez la nature exacte)

- ☐ Faux avis (personne n'ayant jamais été cliente)
- ☐ Diffamation (affirmations fausses et nuisibles à ma réputation)
- ☐ Allégation trompeuse (induit les consommateurs en erreur)
- ☐ Contenu hors-sujet (sans rapport avec une expérience réelle)
- ☐ Contenu injurieux ou insultant

● 3. ACTIONS À ENTREPRENDRE (selon la nature du problème)

- ☐ J'ai rassemblé les éléments factuels (le client ne figure pas dans mon fichier, la date ne correspond à aucune séance...)
- ☐ J'ai signalé l'avis à la plateforme via son mécanisme de signalement, avec justificatifs
- ☐ (Si absence de réponse) J'ai adressé une mise en demeure par lettre recommandée
- ☐ (Si avis potentiellement diffamatoire) J'ai noté la date exacte de première publication

→ Rappel : délai pour agir en diffamation = 3 mois à compter de la première publication. Passé ce délai, toute action est irrecevable.

- ☐ (Si nécessaire) J'ai consulté un avocat pour engager une procédure

● 4. RÉDACTION D'UNE RÉPONSE À L'AVIS (positif ou négatif)

- ☐ Ma réponse est factuelle et professionnelle – je réponds à l'avis, pas à la personne
- ☐ Ma réponse ne divulgue aucune information confidentielle sur le client (état de santé, contenu des séances, situation personnelle)
- ☐ Ma réponse ne contient aucune allégation thérapeutique, même pour corriger une inexactitude
- ☐ (Si avis négatif) Ma réponse reconnaît l'insatisfaction et invite à un contact direct pour résoudre la situation
- ☐ Ma réponse ne contient aucune menace ni pression visant à obtenir la suppression de l'avis

● PIÈGES À ÉVITER ABSOLUMENT (avant publication ou réponse)

- ☐ Je ne réponds jamais sous le coup de la colère
- ☐ Je ne divulgue jamais d'informations confidentielles, même pour me défendre
- ☐ Je ne menace jamais un client de poursuites pour obtenir le retrait d'un avis
- ☐ Je ne demande jamais la suppression d'un avis négatif légitime

RÈGLE DE DÉCISION RAPIDE

Avant toute publication ou toute réponse, posez-vous cette question unique :

« Si la DGCCRF lisait ce contenu, verrait-elle une allégation thérapeutique ou une tromperie commerciale ? »

Si la réponse est « peut-être » → reformulez ou ne publiez pas.