

COMPTE-RENDU Commission déontologique du 6 mars 2014

Commission #10

I) Participants

ACSEL : Marie Borsatto

AFMM : Nicolas Guieysse, Coralie Schwing

ARPP : Florent Sauli

Bouygues Telecom : Arnaud Greuzat

Buongiorno: Ludovic des Garets

Digital Virgo : Stéphanie Rolli

Geste : Maxime Jaillet, Laure de Lataillade

GIBMEDIA : Léa CHAMPETIER

Hi-Media : Maria Junquera, Eric Favre

MMA France : Catherine Caillaud, François Cospain

Neomobile: Julie Harriau

Orange France : Brigitte De Ducla

SFR : Julie Huat

Absents excusés :

Association Internet+ : Olivier Gravelle

Association SVA+ : Yannick Ducoulombier

II) Bilan 2013 de la commission

5 commissions se sont tenues en 2013, au cours desquelles 16 décisions et arbitrages ont été opérés.

243 notifications de manquements ont été réalisées par l'AFMM, soit 38% de plus qu'en 2012. Elles ont concerné 39 éditeurs ou prestataires différents (35 en 2012).

31 services ou numéros ont fait l'objet d'une mise en demeure de la part de l'opérateur (éventuellement assortie d'une pénalité financière), contre 69 en 2012, et 36 ont fait l'objet d'une suspension ou d'une résiliation, contre 35 en 2012.

3 rencontres avec les éditeurs de service ont été réalisées, ainsi qu'une rencontre avec les associations de consommateurs.

5 chantiers majeurs ont été menés en 2013 :

- Audit « Gestion de l'incompatibilité des terminaux »,

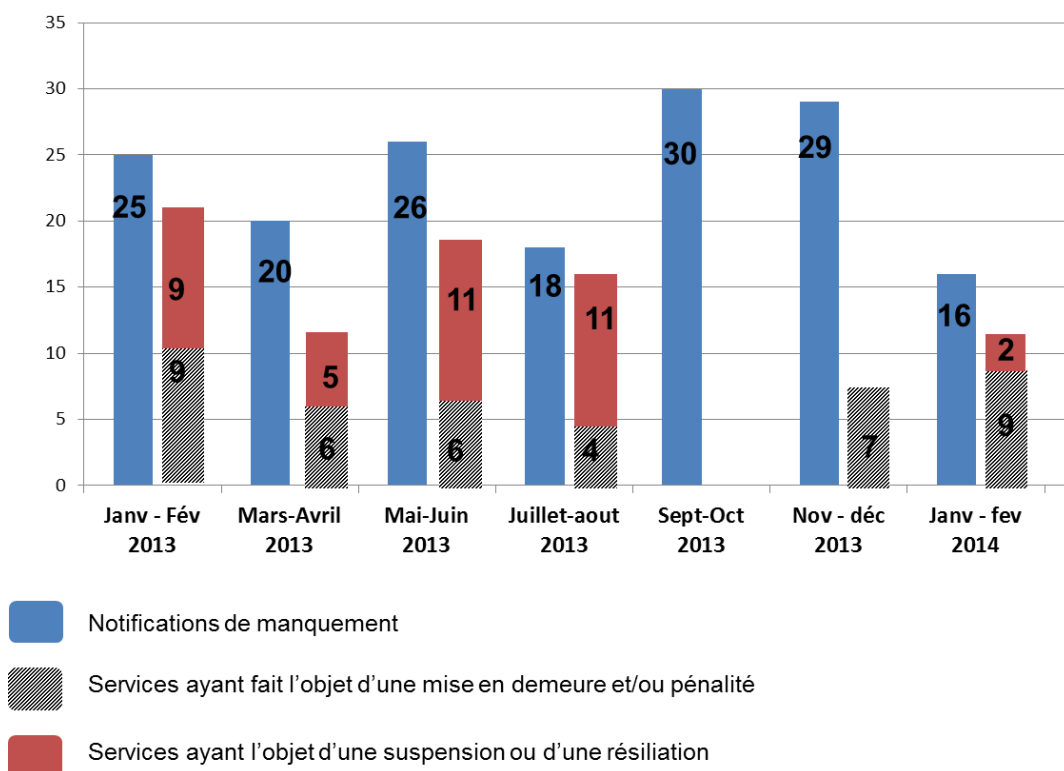
- Recommandations sur la promotion et l'accès à des services appartenant à la catégorie -16
- Evolution des chartes déontologiques, de communication et de conception SMS+, Internet+ mobile et box – en particulier refonte des éléments tarifaires pour Internet+
- Développement d'un extranet éditeur et d'un moteur de recherche utilisateur permettant d'accéder au service client d'un service payé via Internet+ (service déjà existant pour SMS+)
- Publication du premier baromètre de satisfaction des utilisateurs SMS+ et Internet+ mobile

III) Rapport d'activité décembre 2013 – février 2014

▪ Contrôles, notifications et sanctions

Sur la période novembre 2013 - février 2014:

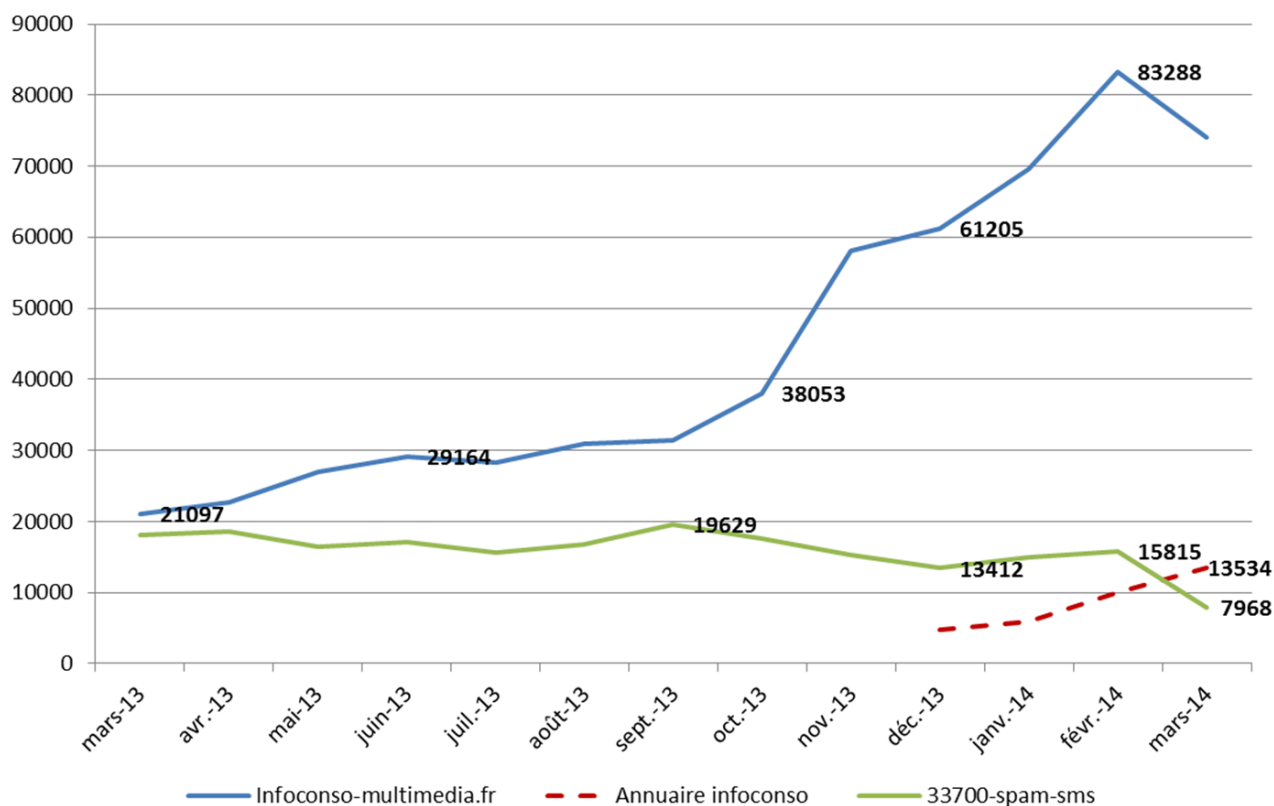
- 45 services ont fait l'objet d'une notification de manquement
- 16 services ont fait l'objet d'une mise en demeure et/ou d'une pénalité,
- 2 services ont fait l'objet d'une suspension ou d'une résiliation.



Sur la période, 3 campagnes de test ont été réalisées :

- Gestion de l'incompatibilité des terminaux
- Interactions SMS+
- Parcours de résiliation Internet+

- **Audience des sites grand public mis à disposition des consommateurs par l'AFMM** (www.33700-spam-sms.fr et www.infoconso-multimedia.fr) – Visiteurs Uniques



IV) Focus déontologiques : résiliation des services à l'abonnement

1) Chartes de conception Internet+ mobile et box

Les chartes de conception Internet+ mobile et box prévoient, s'agissant du parcours de désinscription :

- **Charte de conception Internet+ box**

ARTICLE 4 : RESILIATION DU SERVICE DANS LE CAS DES SERVICES A L'ABONNEMENT

Dans le cas des abonnements, l'Editeur doit indiquer sur son site le texte : « afin de résilier votre abonnement souscrit avec Internet+ rendez-vous sur le suivi conso Internet+ : Suivi conso Internet+ » avec « Suivi conso Internet+ » en lien cliquable qui redirige sur l'URL suivante : <http://internetplus.fr/utilisateurs/suivre-mes-achats>.

Ce texte doit être visible pour l'Utilisateur. Il apparaît :

- Sur la page affichée par l'Editeur faisant suite au Parcours de paiement,
- A l'endroit où le Service est consommé.
- Là où l'abonnement a été proposé

- Sur la page d'accueil du site de l'Editeur faisant la promotion du Service et/ou où est consommé le Service.

- **Charte de déontologie Internet+ mobile**

ARTICLE 4 : RESILIATION DU SERVICE DANS LE CAS DES SERVICES A L'ABONNEMENT

L'Editeur met à disposition de l'Utilisateur un lien non surtaxé :

- Permettant à l'Utilisateur de résilier directement son abonnement si l'Opérateur le permet
- Dans le cas contraire, renvoyant vers une page où sont situées les instructions à suivre par l'Utilisateur pour se désinscrire du Service.

Le lien doit être visible et explicite pour l'Utilisateur. A ce titre, l'Editeur utilise un des termes « Désabonnement » ou « Résiliation » ou un terme dérivé.

Ce lien apparaît :

- Sur la page affichée par l'Editeur faisant suite au Parcours de paiement,
- A l'endroit où le Service est consommé.
- Là où l'abonnement a été proposé
- Sur la page d'accueil du site de l'Editeur faisant la promotion du Service et/ou où est consommé le Service.

La comparaison des chartes de conception permet de mettre en évidence des différences importantes qui ne semblent pas se justifier. Les règles Internet+ mobile sont de toutes évidences plus appropriées, favorisant une résiliation directe en un clic depuis le site de l'éditeur lorsque c'est possible.

2) Capacité des éditeurs à proposer une résiliation en un clic depuis leur site selon l'opérateur

Orange et SFR, que ce soit pour Internet+ mobile ou box, permet à l'éditeur de résilier l'abonnement d'un client identifié en un clic depuis son site, en transmettant l'identifiant d'abonnement à l'opérateur.

Concernant Bouygues Telecom, pour Internet+ mobile, l'éditeur peut rediriger son client vers une page de résiliation de Bouygues Telecom dédiée à son service. Concernant Internet+ box, l'éditeur doit rediriger le client vers le service client en ligne Internet+ box de Bouygues Telecom, qui permet de gérer tous les services Internet+ box.

3) Tests réalisés par l'AFMM

Il ressort des tests réalisés par l'AFMM, concernant le parcours de résiliation d'un abonnement :

- Quasiment aucun éditeur ne propose de résilier directement un abonnement depuis son propre site lorsque cela est rendu possible par l'opérateur (un renvoi systématique vers le service client en ligne de l'opérateur est réalisé) ;

- Le caractère explicite du lien de désinscription est plus ou moins respecté. Par ailleurs, la possibilité de se désabonner ou l'accès aux instructions permettant de le faire nécessite souvent pour l'utilisateur deux ou trois clics depuis la page d'accueil du service ;
- La visibilité du lien de désinscription est plus ou moins bonne, en particulier depuis un téléphone mobile (lien texte parfois peu mis en avant).

En conséquence, dans un souci d'optimisation et d'harmonisation des parcours de résiliation Internet+ mobile et box, les éditeurs représentant le GESTE souhaitent se réunir prochainement et formuler des propositions d'évolutions qui seront débattues lors de la prochaine commission.

V) Impacts de la loi Hamon sur les services SMS+ et Internet+

Quelques mesures de la loi Hamon, impactant les services SMS+ et Internet+, sont rapidement passées en revue. La plupart d'entre elles feront par ailleurs l'objet d'une présentation lors de la conférence annuelle AFMM (voir le lien <http://www.afmm.fr/conference-afmm-le-marche-du-paiement-sur-facture-operateur-bilan-2013-perspectives-2014/>)

Mesures ayant un impact direct sur les services SMS+ / Internet+

- Interdiction des jeux concours avec promesse de gain et loteries
- Contrat à distance: information précontractuelle, droit de rétractation, support durable
- Annuaire inversé SMS+
- Dispositif de signalements anti-spam – 33700

Mesures transverses

- Actions de groupe
- Des pouvoirs renforcés de l'administration en matière d'investigation, d'injonction et de sanction

Mesure évitée

- Suppression des abonnements