

PROCES-VERBAL

Commission déontologique SVA du 28 février 2020

Participants

- AFMM: Natalie Chabert; Nassima Sabi
- ACSEL : Ghislaine Affitou (Mobiyo)
- GESTE: Laurence Dubois (DVF)
- Orange: Ana Monente
- Bouygues Telecom : Laëtitia Charles
- Digital Virgo France : Sandra Borlino
- ADRT : François Demeyer (118218)
- Odigo : Philippe Hallopeau et Sanaz Hazrati
- Colt : Diana Popa
- Euro-Information Telecom : Corentin Durand

Le quorum étant atteint, la Commission Déontologique a pu se réunir et se prononcer sur l'ordre du jour suivant :

1 – Modifications effectuées

2 – Date de mise en application

Remarque : l'article 5 de l'Annexe III a fait l'objet d'une réunion complémentaire et soumise à nouveau à la commission déontologique et votée le 20 mars 2020.

I) Modifications effectuées

Toujours dans le même souci de cohérence entre les activités Vocal et Solutions au sein de l'AFMM, nous avons continué le travail de convergence la partie I des Recommandations déontologiques SVA, avec les Chartes Internet+, SMS+ et Box.

Afin de clarifier le vocabulaire, les Recommandations désignent le document en lui-même, contenant l'ensemble des Règles. Le terme Règles se substitue donc dans tout le document à Recommandations à chaque fois qu'il s'agit d'une règle locale.

- Article sur les responsabilités et les liens contractuels

Article de référence	Modifications
I-I-1 - Responsabilités et liens contractuels	Ajout dans l'EEE ou l'AELE concernant le document d'enregistrement de la société que l'Editeur doit fournir
I-I-1 - Responsabilités et liens contractuels	Remplacement de SIRET par Kbis
I-I-1 - Responsabilités et liens contractuels	Suppression du dernier paragraphe de l'article qui allait au-delà du cadre des Recommandations AFMM.

- Information des Utilisateurs

Article de référence	Modifications
I-I-2 - Informations des Utilisateurs	Suppression « Dans tout support de promotion du Service » qui réduisait le périmètre.
I-I-2 - Informations des Utilisateurs	Remontée de « selon le support utilisé lisibles ou/et audibles » qui était plus bas dans l'article pour plus de cohérence.

- Traitement des données personnelles

Article de référence	Modifications
I-I-3 - Traitement des données personnelles	Réécriture de l'article plus conforme et se référant au RGPD

- Loyauté à l'égard des professionnels

Article de référence	Modifications
I-I-4.2 - Loyauté à l'égard des professionnels	Regroupement des articles Loyauté à l'égard des Editeurs et des Opérateurs.

- Loyauté à l'égard des ayants-droit

Article de référence	Modifications
I-I-4.3 - Loyauté à l'égard des ayants-droit	Ajout de « raison sociale » et « ou industrielle ».

- Remplacement de « s'interdit de » par « ne doit pas »

Article de références	Modifications
I-I-4.3 - Loyauté à l'égard des ayants-droit	Remplacement de « offre un service non susceptible de » par « ne doit pas ».
I-I-5.1 – Principe à l'égard des Utilisateurs	Remplacement de « s'interdit de » par « ne doit pas ».
I-I-5.2 – Principes à l'égard de la jeunesse	Remplacement de « s'interdit de » par « ne doit pas ».
I-I-10 – Services d'éditions de contenus automatisés, délivrés par un automate	Remplacement de « s'interdit de » par « à l'interdiction de »
I-III-3 – Publicité et promotion du Service	Remplacement de « s'interdit de » par « ne doit pas ».
I-III-4 – Spécificités liées à la prospection directe	Remplacement de « s'interdit de » par « à l'interdiction de »

- Services de mise en relation entre Utilisateurs inscrits

Article de références	Modifications
I-II-6 – Services de mise en relation entre Utilisateurs inscrits	Allègement de l'article par suppression du premier paragraphe de l'article renvoyé en note de bas de page.
I-II-6 – Services de mise en relation entre Utilisateurs inscrits	Repositionnement des obligations de l'Editeur pour plus de clarté

- Article sur les jeux concours ou loteries

Article de références	Modifications
I-II-7 – Promesse de gains (jeux concours ou loteries)	Reformulation du dernier paragraphe de l'article conformément aux préconisations de l'ARPP.

- Services non présents dans le marché SVA

Article de références	Modifications
I-II-8 – Services faisant appel à la générosité du public	Suppression de l'article. Ce service n'est pas ouvert dans le marché SVA. Il sera réintroduit si besoin.
I-II-9 – Services permettant l'achat de tickets électroniques	Suppression de l'article. Ce service n'est pas ouvert dans le marché SVA. Il sera réintroduit si besoin.

- Services pouvant heurter la sensibilisation des jeunes publics

Article de références	Modifications
I-II-11 – Services pouvant heurter la sensibilisation des jeunes publics	Reformulation du paragraphe pour se conformer à la réglementation.

- Pratiques commerciales trompeuses et agressives

Article de référence	Modifications
I-III-2 - Pratiques commerciales trompeuses et agressives	Déplacement de cet article pour plus de cohérence dans la lecture des Recommandations.

- Publicité et promotion du Service

Article de référence	Modifications
I-III-3 – Publicité et promotion du Service	Reformulation de l'article par l'ARPP.
I-III-3 – Publicité et promotion du Service	Ajout « doit en préciser la nature »

- Spécificités liées à la prospection directe

Article de référence	Modifications
I-III-4 – Spécificités liées à la prospection directe	Suppression des paragraphes concernant le démarchage téléphonique car non spécifique au marché des SVA.

- Gravité des faits

Article de référence	Modifications
I-III-1 – Gravité des faits	Reformulation de la définition d'un manquement grave.

- Tarification des services

Article de référence	Modifications
II-I-1.1 – Tarification des Services	Mise à jour de la référence des décision de l'ARCEP.
II-I-1.1 – Tarification des Services	Liste exhaustive des numéros à tarification gratuite.

- Règles d'affectation de d'accessibilité

Article de référence	Modifications
II-I-1.3 – Règles d'affectation de l'accessibilité	Remplacement de « Restrictions » par « Règles d'affectations » dans le titre de l'article qui correspond mieux au contenu de ce dernier.

- Référentiel des numéros Services à valeur ajoutée

Article de référence	Modifications
II-I-1.4 – Référentiel des numéros Services à valeur ajoutée	Ajout de la référence à l'article L224-43 du Code de la consommation.
II-I-1.4 – Référentiel des numéros Services à valeur ajoutée	Ajout « Description sommaire du service » dans les informations obligatoires à fournir à l'Opérateur SVA par l'Editeur.
II-I-1.4 – Référentiel des numéros Services à valeur ajoutée	Reformulation de la partie concernant les coordonnées que l'Editeur doit fournir, pour plus de clarté.

- Lutte contre fraude, spam et pratiques commerciales trompeuses

Article de référence	Modifications
II-I-3.2 – Lutte contre fraude, spam et pratiques commerciales trompeuses	Ajout de compléments adaptés aux fraudes actuelles : « invitation vocale ou par SMS » et « y compris au travers d'un numéro intermédiaire » et « afficher comme identifiant d'appelant tout numéro non majoré qui, lors de son appel, incite à appeler un numéro à tarification majorée pour obtenir ce service.

- Présentation de l'identifiant d'appelant

Article de référence	Modifications
II-I-3.3 – Présentation de l'identifiant de l'appelant	Remontée de cet article pour plus de cohérence dans la lecture des Recommandations.

- Service public ou service client d'une entreprise soumis à la LME

Article de référence	Modifications
II-I-3.4 – Service public ou service client d'une	Ajout de l'interdiction à compter du 1 ^{er} janvier 2021 pour

entreprise soumis à la LME	les administrations de recourir à un numéro surtaxé dans leurs relations avec le public.
-----------------------------------	--

- Tableau synthétique des typologies des services

Article de référence	Modifications
II-II-1 – Tableau synthétique des typologies des services	Suppression de la typologie « Service de loterie publicitaire » interdite.

- Service de renseignements téléphoniques

Article de référence	Modifications
II-II-1.4 – Service de renseignements téléphoniques	Rappel local de l'interdiction faite à l'Editeur de toute communication confuse pour le consommateur (cf.II-II-3.2).

- Annexe III

Article de référence	Modifications
Annexe III-art.5 – Sanctions	Revue des sanctions intégrables dans les contrats SVA.

Toutes les propositions de modifications ont été adoptées à l'unanimité parmi les participants.

II) Date de mise en application

Les Recommandations déontologiques SVA 2020 validées à l'unanimité entrent en vigueur au 1^{er} juin 2020.