



PROCES-VERBAL
Commission déontologique du 19 décembre 2018
Commission #19

Participants

- AFMM: Natalie Jouen Arzur ; Farha Bensaid ; Coralie SCHWING
- ACSEL : Ghislaine Affitou (Mobiyo)
- GESTE: Eglantine Guiboud Ribaud (DGP); Arnauld Cholet (Mobile MediaCom); Marie Borsatto (Alchimie) ; Amélien Delahaie (GESTE- invité) ; Carole Boyer (GESTE – invité)
- MMAF : François Cospain (High Connexion)
- Orange: Brigitte de Ducla
- SFR : Cyril de Carmantrand
- Bouygues Telecom : Franck Semanne

Absent mais représenté par Brigitte De Ducla (Orange) : Euro information télécom :

- Eric Marzari

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

- 1 – Bilan des actions déontologiques 2018**
- 2 – Proposition d'harmonisation des chartes SVA / Solutions**
- 3 – Validation des évolutions de la chartes de conception Internet+ mobile**
- 4 – Projet de mise à jour de la Charte Internet+ Box**

I) Bilan des actions déontologiques 2018

Depuis le 1^{er} janvier 2018 :

- 61 actions opérateurs (68%)
- 29 actions AFMM (32%)
- Au total : 90 notifications ont été envoyées (Internet + et SMS+)
- Les actions opérateurs ont été majoritairement des mises en demeure

Concernant la validation des nouveaux services :



- Environ 93 services soumis à validation (dont 73 services Internet+)
- Environ 3 % des demandes de nouveaux services sont refusés

Ce point n'est pas soumis au vote.

II) Proposition d'harmonisation des chartes SVA / Solutions

Il est proposé à la Commission Déontologique le plan d'action suivant :

- Harmonisation de la partie commune des chartes SVA / Solutions
 - ⇒ Objectif : intégration de ces évolutions pour la version mars 2019
 - ⇒ Lancer des points réguliers avec le GT charte déontologie SVA

1^{ère} Résolution : le planning et l'organisation du chantier ont été modifiés comme suit :

1. Travail de relecture à effectuer conjointement par l'AFMM (Nassima et Coralie), Orange (Brigitte De Ducla) et 118218 (François Demeyer).
2. Identification des points de changement « simples / complexes » à faire valider lors de la Commission déontologique prévue en mars 2019.
3. Septembre 2019 : travail sur les points « durs » de la charte en coopération avec le GT déontologique SVA.

La Commission a adopté la 1^{ère} résolution à l'unanimité.

III) Validation des évolutions de la Charte de conception Internet+ Mobile

Contexte de la résolution :

Au 1^{er} octobre 2018, application d'une nouvelle Charte Conception I+ Mobile avec la volonté de garantir une conscience d'achat qui a aboutie à une chute des performances.

T4 2018 : **mobilisation forte de toutes les parties prenantes Opérateurs, Editeurs, AFMM** et mise en place d'une Charte Assouplie « Projet » le 18 octobre.

De nombreuses propositions par les éditeurs directement testées en production avec une mobilisation des opérateurs. Des assouplissements sont faits tout en maintenant un cadre pour garantir une conscience d'achat. Le 12 décembre 2018, validation de la Charte de Conception Article 2 finalisée – cf Annexe 1

Présentations des champs des possibles avec la nouvelle Charte via la présentation de quelques maquettes Landing Page.

Ci-dessous des exemples visuels de Landing Page :

Maquettes Landing pages (cf Annexe 1 – Point 1, 2,3)



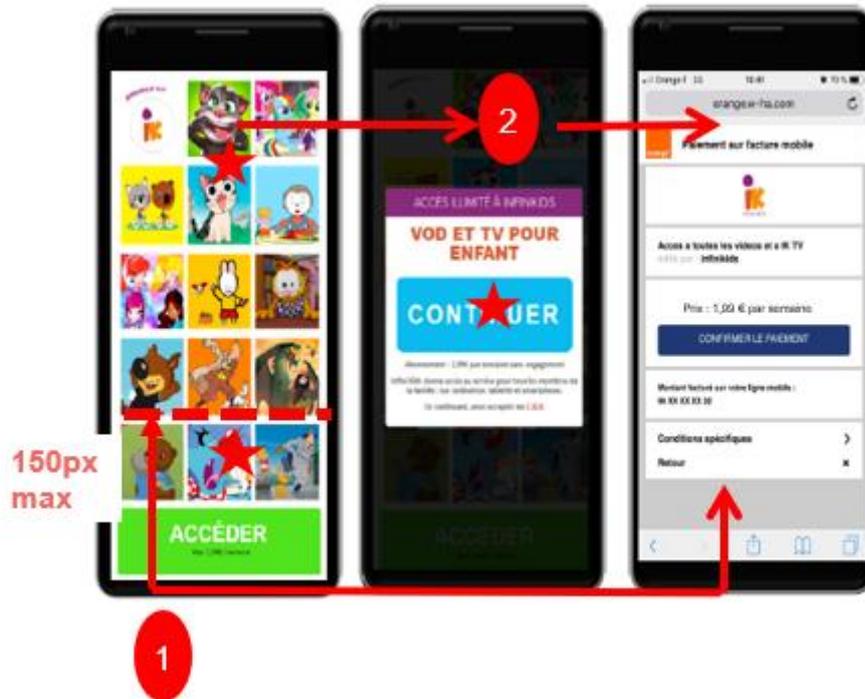
Maquettes d'une mention d'une période de promotion tarifaire sur Landing Page (cf Annexe 1 - Point 4)

- Mention Tarifaire dans le bouton l'accroche marketing promotionnelle est libre.



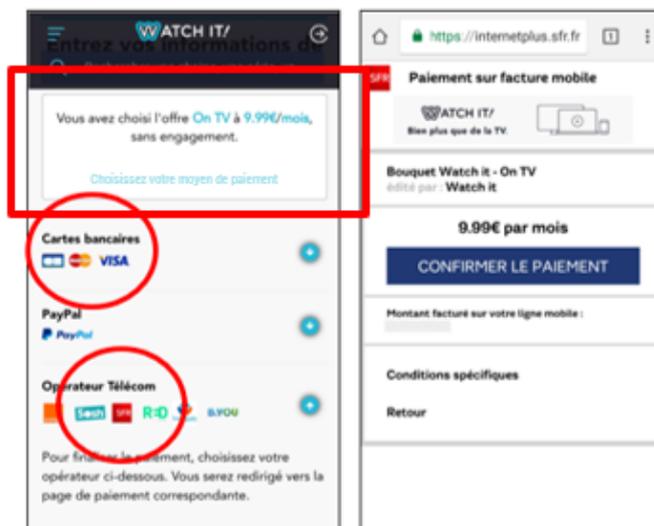
- Mention Tarifaire hors du bouton l'accroche marketing promotionnelle est soumise à des exigences particulières.

Maquettes parcours Visuel(s) cliquable(s) en plus du bouton avec accès direct à la PPO (Cf Annexe 1 – point 5)



Maquettes parcours Visuel(s) cliquable(s) en plus du bouton avec accès direct à la PPO (Cf Annexe 1 – point 5)

- En amont l'utilisateur choisi un service
- Une page invite utilisateur à choisir son mode de paiement
- Zone - rectangle rouge - avec nom du service et Mention Tarifaire visible



Demande à la commission d'un vote à main levée pour l'adoption du nouveau texte Charte de conception.

La 2^{ème} résolution a été adoptée à l'unanimité par la Commission.



Points divers :

- Précision sur la communication et traduction de la Charte. La communication de la Charte I+ Mobile aux participants de la commission sera faite avant la fin de semaine, puis elle sera communiquée à l'ensemble du marché avec le PV. La Charte sera ensuite disponible sur le site de l'AFMM.
- La traduction en anglais de la Charte sera communiquée courant du mois de Janvier à l'ensemble du marché et sur le site AFMM.
- DVE a tenu à remercier les membres de la Commission Déontologique, et en particulier ceux qui ont travaillé en ateliers restreints sur les propositions concernant les « Landing pages » assouplies. Cependant, ils soulignent que le marché reste fragile et que d'autres leviers doivent être envisagés pour assurer la viabilité du marché.
AFMM remercie également DVE ainsi que l'ensemble des participants et souligne que l'effort doit être maintenu pour assurer la viabilité du marché.

III) Projet de mise à jour de la charte Internet+ Box

3^{ème} résolution : Application de toutes les mises à jour apportées à la Charte Internet+ mobile, à la Charte Internet+ Box.

La Commission a été invitée à soumettre au vote la proposition d'effectuer la mise à jour des chartes Internet+ Box suivant l'application de l'encadrement de la dernière version des Chartes Internet+ mobile.

Ce projet sera mené par Eglantine Guiboud Ribaud (DVE) en tant que représentante du GESTE. Un point d'avancée sera fait fin janvier 2019 et la version définitive de la charte Internet+ Box modifiée devra être finalisée pour la prochaine Commission Déontologique de Mars 2019.

En attendant la nouvelle version de la charte Internet+ Box, les acteurs du marché ont pour consigne de s'aligner et d'appliquer la Charte Internet+ mobile sur leurs services.

La 3^{ème} résolution a été adoptée à l'unanimité par la Commission.



ANNEXE 1 :

Partie de l'Article 2 Charte de Conception révisée/intégrée à la Charte I+Mobile

« 1.Caractéristiques et format du Lien menant vers la Page de Paiement Opérateur (PPO)

Le Lien est matérialisé par un bouton cliquable qui doit respecter les conditions suivantes :

1. Il ne doit pas excéder la taille de 100 pixels de hauteur quel que soit le terminal ou le mode d'affichage (paysage ou portrait).
2. Il doit être uniquement de forme carrée ou rectangulaire, avec ou sans coins arrondis.
3. Sa surface est la zone cliquable menant vers la PPO (sauf. Exception point 5).
4. Il ne peut pas contenir d'icône, même adossée à la mention explicative.
5. Sa couleur de fond doit être unie (pas d'image de fond).
6. Tout élément textuel ou graphique doit se trouver à plus de 10 pixels du bouton.
7. Un layer ou pop-up avec un Lien peut mener vers la Page de Paiement opérateur mais respectera l'ensemble des points des articles 1 à 8 décrits dans le présent document.

2.Mention explicative au sein du Lien

Le Lien doit comporter en son sein une Mention explicative répondant aux conditions suivantes :

- Les termes autorisés sont les suivants. : « OK », « Valider », « Confirmer », « Continuer », « Accepter », « Souscrire », « S'abonner », « Payer », « Acheter », « Profiter », « Accéder », « D'accord », « Poursuivre » ou l'un de ses dérivés (exemple : « J'accepte », « Je m'abonne », « J'en profite ») ou être la Mention tarifaire elle-même, à condition qu'elle respecte scrupuleusement le point 3. ci-dessous.

La mention explicative pourra comporter deux termes de cette liste. Ex : « Continuer et Confirmer ».

- La police utilisée doit être de l'Arial, Calibri, Helvetia ou Verdana.
- La taille doit être comprise entre 12 et 35 pixels.

Dans les cas éventuels où la mention explicative au sein du Lien clignote, son temps d'affichage doit être supérieur au temps de battement où elle ne s'affiche pas.

Aucun effet graphique ne doit rogner la distance de 10 pixels minimum entre le bouton et la Mention Tarifaire.

3.Informations tarifaires

3.1.Format de la Mention Tarifaire

Dans toute page contenant un Lien, l'Editeur doit indiquer de façon visible, lisible et non ambiguë, la Mention Tarifaire. Sa visibilité ne doit pas être altérée par la police « libre » des accroches marketing.

La Mention Tarifaire respectera les règles suivantes :



- Elle est fixe et figée dans ou hors du bouton sans aucun élément pouvant masquer sa présence.
- Si une barre de cookies apparaît sur la page, elle ne doit pas masquer la Mention Tarifaire.
 - La Mention Tarifaire sera placée au-dessous du bouton si la barre de cookies est en haut de la page.
 - La Mention Tarifaire sera placée au-dessus du bouton si la barre de cookies est en bas de page.

- Elle sera précisée comme suit :
 - Lorsqu'il s'agit d'un achat ponctuel : « X EURO » où X désigne le prix total du Service TTC.
 - Lorsqu'il s'agit d'une souscription à un service récurrent : « Abonnement X EURO(S) par [périodicité] » ou « abonnement : X euro(s) par [périodicité] », où X désigne le prix total du Service TTC. L'ordre de ces notions de la Mention Tarifaire ne peut être modifié.
 - Le terme « Abonnement » ou « Abo » est celui accolé à la notion de prix du service. Par conséquent, la mention tarifaire ne peut être le nom du service suivi immédiatement du prix du service.
 - Le terme « par » peut être remplacé par « / ».
 - Le terme « Abonnement »/« abonnement » peut être abrégé en « Abo »/« abo ».
 - La mention EURO ou EUROS doit être écrite en toutes lettres. Le sigle € peut également être utilisé. Aucune autre modification ne peut être apportée à ces textes.
 - Les espaces entre les différents termes de la Mention tarifaire doivent être respectés.
 - Elle doit être présentée dans le sens horizontal.
 - L'ensemble des informations présentes dans la Mention tarifaire doit avoir la même taille de police, au moins 12 pixels.
 - La police utilisée doit être de l'Arial, Calibri, Helvetia ou Verdana.
 - La couleur de la Mention Tarifaire est libre dès lors que les règles de contraste précisées à l'article 3.3 sont respectées.
 - Les termes "Sans engagement" ou "Sans engagement de durée" peuvent être ajoutés à la suite de la Mention Tarifaire.
 - Ils font partie intégrante de la Mention Tarifaire et doivent ainsi se soumettre aux mêmes règles décrites dans le présent article.
 - Dans le cas où le service propose une période de promotion les règles précisées à l'article 4 « Mention d'une période de promotion tarifaire » s'appliquent en plus sur la Mention Tarifaire.

3.2.Position de la Mention Tarifaire

La position de la Mention Tarifaire est soumise aux règles suivantes.

Elle se trouve à :

- L'intérieur du Lien



ou

- à l'extérieur du Lien. Tout élément graphique, textuel sera à une distance minimale de 10 pixels de la Mention Tarifaire.

Si le fond de la page n'est pas uni, elle se trouve sur un fond uni accolé au Lien.

3.3. Couleur du fond sur lequel est apposée la Mention Tarifaire

La Mention Tarifaire est toujours positionnée sur un fond uni.

Dans tous les cas, la couleur du fond doit obligatoirement :

- Avoir une opacité de 100%.
- Valider le point 1.4.6 du standard WCAG (Contraste amélioré niveau AAA) correspondant ici à un ratio de contraste* supérieur à 4.5 :1 pour des Mentions tarifaires de 12 pixels en gras (cas général).
- Valider le point 1.4.6 du standard WCAG (Contraste amélioré niveau AAA) correspondant ici à un ratio de contraste* supérieur à 7 :1 pour des Mentions tarifaires de 12 pixels non gras (cas possible lorsque le prix se trouve à l'intérieur du Lien).

* Le ratio de contraste sera ici calculé selon les recommandations du W3C (World Wide Web Consortium) en matière d'accessibilité des contenus web (WCAG 2.0) accessible à cette url :

<https://www.w3.org/TR/WCAG20/#contrast-ratiodef>

A titre indicatif, un outil permettant de calculer simplement ce ratio est disponible à cette url :

<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

4. Mention d'une période de promotion tarifaire

Si l'éditeur souhaite mettre en avant une éventuelle période de promotion tarifaire (par exemple "première semaine offerte"), il devra respecter les règles additionnelles suivantes :

4.1. Accroche marketing libre valorisant une période de promotion tarifaire

- La Mention Tarifaire est alors indiquée dans le bouton et respecte les exigences développées dans l'article 3 « Informations tarifaires ».
- Elle est toujours précédée de « Puis ». Exemple: « Puis abonnement : 3 euros par semaine ».
- Si l'accroche marketing valorisant la période de promotion tarifaire est dite « libre » en terme de taille, elle pourra contenir les mentions « 0€ » ou « gratuit » toujours accompagnées de la période promotionnelle, ex : « 1ère semaine gratuite » ou « 0€ la 1ère semaine ».
- La promotion tarifaire et son accroche marketing ne peuvent jamais contenir de prix dits barrés.



4.2. Accroche marketing valorisant une période de promotion tarifaire soumise à des exigences particulières

Si la Mention Tarifaire est indiquée hors du bouton alors l'accroche marketing valorisant la période de promotion tarifaire est soumise aux exigences particulières décrites ci-dessous :

- Elle respectera une taille maximale de 20 pixels.
- Elle se terminera par un astérisque.

Cet astérisque :

- Sera toujours de la même police et taille que l'accroche marketing. ex. : « 1ère semaine offerte* »
- Renverra à la mention tarifaire hors du bouton et respectera les exigences développées dans l'article 3 « Informations tarifaires » .
- Précédera la mention tarifaire. Ex : « *Puis abonnement : 3 euros par semaine ».

La promotion tarifaire et son accroche marketing ne peuvent jamais contenir de prix dits barrés.

4.3. Absence d'accroche Marketing valorisant la période de promotion tarifaire

Dans le cas, où il n'y a pas mention de la période de promotion sur page contenant le Lien, alors dans cet unique cas, la Mention Tarifaire débute par la mention de la période de promotion. Ex : « 7 jours offerts puis abo 3 euros par semaine ».

5. Visuel(s) cliquable(s) en plus du bouton avec accès direct à la PPO

1. Il est toléré la mise en place d'une zone cliquable de 150 pixels de hauteur maximale contenant le bouton d'une hauteur comprise entre 75 et 100 pixels. Cette zone cliquable reste la seule qui mène vers la Page de Paiement Opérateur (PPO). Dans cette zone il n'y aura pas d'ajout de texte.
2. La couleur du bouton doit se distinguer du fond du (des) visuel(s).
3. Le(s) visuel(s) ne sera (seront) pas une vidéo en arrêt (mode « player ») et ne comportera (comporteront) pas d'icône (pas de triangle de validation, player etc...).
4. Si une zone cliquable est en partie affichée à l'écran lorsque la page est chargée alors la Mention Tarifaire correspondant à cette zone cliquable doit être parfaitement visible.

6. Présence de plusieurs Liens menant vers la PPO au sein d'une même page

La présence de plusieurs Liens menant vers la PPO est autorisée dès lors que l'ensemble des Liens respecte la totalité des règles exposées aux articles 1 à 5 ci-dessus. Ces liens menant vers la PPO sont espacés d'au minimum 100 pixels.



7. Informations des utilisateurs

Les pages contenant un Lien doivent fournir un certain nombre d'informations à l'Utilisateur afin que celui-ci puisse donner son consentement éclairé au moment de confirmer son acte d'achat. Ces pages doivent à cette fin contenir notamment un lien vers les conditions générales de vente (C.G.V.) du Service, ainsi que les informations suivantes :

7.1. Informations sur les caractéristiques essentielles du Service

Les caractéristiques essentielles du Service doivent être présentées sur la page contenant le Lien. Ces caractéristiques essentielles doivent être claires, lisibles, intelligibles, transparentes et exhaustives. Elles ne peuvent pas être uniquement indiquées dans les mentions légales ou les mentions de bas de page.

Si le Service consiste à accéder à plusieurs contenus au sein d'un catalogue de l'Editeur, l'Utilisateur devra en être clairement informé au sein de la page contenant le Lien, ainsi que du nombre de contenus accessibles, par période dans le cas des Services à l'abonnement.

Lorsque le Service consiste à accéder ou à télécharger un ou plusieurs contenus utilisables uniquement sur un téléphone mobile, et que la page contenant le Lien n'est pas sur un téléphone mobile, alors l'Editeur doit indiquer clairement que ces contenus sont disponibles uniquement pour les téléphones mobiles. Il ne doit y avoir aucune ambiguïté sur le fait que ces contenus pourraient être également disponibles sur un autre terminal.

7.2. Informations sur les conditions nécessaires à la délivrance du Service

L'Editeur doit informer de manière claire et explicite l'Utilisateur de toutes restrictions essentielles pouvant empêcher ou limiter la bonne exécution du Service.

Lorsque le Service n'est pas compatible avec l'ensemble des terminaux, l'Editeur ne propose à l'Utilisateur que des Services ou des contenus compatibles avec son terminal. S'il souhaite lui proposer des Services ou contenus non compatibles avec son terminal ou s'il existe un doute sur la compatibilité, l'Editeur incite l'Utilisateur à vérifier la compatibilité de son terminal avant d'accéder au Parcours de paiement, et met à sa disposition un outil de vérification de la compatibilité.

Cet outil est accessible dans toutes les pages Internet sur lesquelles figure le Lien, directement ou via un lien. Dans ce dernier cas, le Lien est positionné hors des mentions légales ou des mentions de bas de page. L'Editeur dispose par ailleurs, à proximité de ce Lien, ainsi que de l'outil de vérification de la compatibilité, un des pictogrammes proposés sur le site www.afmm.fr, sur lesquels figure la mention « Mon mobile est-il compatible ? ».

L'outil de vérification de la compatibilité doit être simple d'utilisation et fonctionner par sélection au sein de listes de choix, et/ou par reconnaissance de visuels. Par exemple, il sera proposé à l'Utilisateur de sélectionner dans un premier temps la marque de son terminal, puis le modèle. L'Editeur s'efforcera dans la mesure du possible de faire correspondre les noms usuels et techniques des terminaux.



La réponse apportée par l'outil de vérification de la compatibilité doit être relatif à un contenu ou à une typologie de contenus ayant un comportement homogène sur l'ensemble des terminaux. Dans le cadre des Services à l'abonnement, l'Utilisateur doit pouvoir vérifier la compatibilité de son terminal pour un contenu ou une typologie de contenus ayant un comportement homogène sur l'ensemble des terminaux.

Lorsque le support de promotion est tel qu'il permet à l'Editeur de disposer des caractéristiques du terminal de l'Utilisateur (par exemple, dans le cas des terminaux mobiles, le User Agent), alors l'Editeur ne propose que des Services ou des contenus compatibles avec le terminal de l'Utilisateur.

L'Editeur proposant un Service (tel que le streaming, le téléchargement...) nécessitant pour sa bonne exécution un accès Internet haut débit doit informer l'Utilisateur de cette limitation.

8.Présence de plusieurs modes de paiement pour un achat à l'acte ou un abonnement

8.1.Lorsque l'offre tarifaire est identique

Dans le cas où l'Editeur propose sur une même page le choix de plusieurs modes de paiement dont la Carte bancaire et/ou PayPal aux côtés de la solution Internet+, il sera toléré que cette page donne accès à la page de paiement de l'opérateur.

Le nom de la boutique et la Mention Tarifaire seront alors présentes dans une zone sur fond uni, clairement identifié, à une distance de 15 pixels au-dessus de la zone de sélection du 1er mode de paiement.

Un texte clair devra inviter l'utilisateur à choisir un des moyens de paiement. Par exemple : « Choisissez votre paiement », « Sélectionnez votre moyen de paiement », etc...

La Mention Tarifaire devra mentionner le nom du service, son prix, la périodicité du prélèvement. Il pourra être fait mention du « sans engagement de durée ».

Tous ces éléments devront apparaître sur la page sans que l'utilisateur n'ait à scroller (au-dessus de la ligne de flottaison).

8.2.Lorsque plusieurs offres tarifaires sont proposées

La Mention Tarifaire devra être positionnée à l'intérieur du Lien lorsque le fond de la page n'est pas uni.

La Mention Tarifaire pourra être positionnée à proximité du Lien lorsque le fond de la page est uni, et à une distance de 10 pixels sans qu'aucun autre élément ne se trouve entre le Lien et la Mention Tarifaire.

Dans le cas où la Mention Tarifaire n'est ni à l'intérieur ni à proximité du Lien, le clic sur le bouton « choix de la solution Internet+ Mobile » devra conduire vers une landing page ou un layer/pop-up respectant les règles décrites en l'article 2 « Mention explicative au sein du Lien ». »

ANNEXE 2

Historique captures de landing existantes avant la mise en place de la nouvelle Charte I+ Mobile du 1^{er} octobre 2018 - non conformes aujourd'hui -

