



PROCES-VERBAL

Commission déontologique SVA du 14 février 2019

Participants

- AFMM: Natalie Jouen Arzur ; Nassima Sabi; Pierre Trocmé
- ACSEL : Pierre-Edouard BESSE (Gibmedia)
- GESTE: Laurence Dubois (DVE)
- Orange: Ana Momente
- Bouygues Telecom : Benjamin Pittino et Alexandra Bedu
- Mobyjo : Ghislaine Affitou
- DVE : Cécilia Barroso
- ADRT : François Demeyer (118218)
- Odigo : Philippe Hallopeau
- Colt : Stéphane VIARD

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

- 1 – Modifications effectuées
- 2 – Dates de mise en application

I) Modifications effectuées

Pour plus de cohérence entre les pôles Vocal et Solutions au sein de l'AFMM, nous avons veillé à faire converger la partie I de nos Recommandations déontologiques avec les Chartes Internet+, SMS+ et Box.

- Intégration du Plan de Numérotation ARCEP 2018

Articles de référence	Modifications
I-I-1 - Responsabilités et Liens Contractuels	Reformulation de l'Article conformément à la Décision ARCEP 18-0881.
I-I-2 - Information des Utilisateurs	Ajout de précisions sur les informations que l'Editeur doit fournir à l'Utilisateur.
II-I-1.1 - Tarification des Services (118)	Ajout de la grille tarifaire dédiée jusqu'en 2021 spécifique



	aux services 118XYZ.
II-I-1.3 - Restrictions d'Accessibilité	Ajout de la nouvelle Obligation de la Décision ARCEP 18-0881 pour les numéros spéciaux et courts d'être accessibles depuis l'ensemble du territoire national.
II-I-1.4 - Référentiel des numéros Services à Valeur Ajoutée (RSVA)	Mise à jour des informations obligatoires à fournir par l'Editeur à son Opérateur SVA.
II-I-1.5 - Vigilance Déontologique	Ajout de cet article, incluant la mise en place d'un baromètre.
II-I-3.5 - Mutualisation des Numéros entre plusieurs services	Ajout de l'Article 7.7 de la Décision ARCEP 18-0881.

- Article sur les loteries et jeux

Article de référence	Modifications
I-II-7 - Services avec promesse de gain (Jeux concours ou loteries)	Réécriture de l'article pour clarifier les règles applicables.

- Clauses contractuelles

Article de référence	Modifications
Annexe III - Clauses contractuelles types	Rappel de clauses types a minima contenues dans chaque contrat entre l'Opérateur SVA et son Client en sa qualité d'Editeur. L'Opérateur SVA est libre de les adapter.

- Article sur les codes d'accès

Article de référence	Modifications
II-II-1.2 - Contenu numérique délivré par un code d'accès	Ajout de l'Obligation de fournir un code d'accès par appel. Mise en application au 1 ^{er} novembre 2019.

- CNIL / RGPD

Article de référence	Modifications
I-I-3 - Traitement des données personnelles	Insertion de cet article conformément au RGPD Déplacement d'autres articles pour simplifier la lecture des Recommandations.

- Description sommaire du service

Article de référence	Modifications
II-I-2.3.1 - Règles applicables à la description sommaire du service	Précision (nombre maximum de caractères pour décrire le service).



- Service à destination des personnes vulnérables

Article de référence	Modifications
I-I-4.2 - Pratiques commerciales trompeuses et agressives	Ajout de l'interdiction de fournir un service d'aide aux personnes en situation de détresse via des numéros SVA, hors gratuits ou banalisés.

- Article concernant les MERPAT

Article de références	Modifications
II-II-1.3 – Services de mise en relation	Révision de l'article en accord avec les Décisions de l'ARCEP 2011 et 2018.

II) Dates de mise en application

Les Recommandations déontologiques SVA 2019 validées à l'unanimité entrent en vigueur au 1^{er} mai 2019.

Un délai supplémentaire est accordé pour l'ajout de la fonctionnalité de la fourniture d'un code d'accès par appel (Article II-II-1.2), la mise en application a été établie au 1^{er} novembre 2019.