

Réunion Services mobiles

Lundi 11 juillet 2016

GESTE

Question 1



Comment adresser le cas des clients déjà abonnés mais sans compte ? Une rétroactivité est-elle exigée pour ces abonnés ? Si oui, comment les éditeurs vont-ils gérer ce point ?

→ Par nature, la création du compte post paiement (ie. présentation de la page dédiée à la création de compte), ainsi que l'envoi par SMS/mail de l'identifiant et de l'URL du service ne sont possibles que pour les nouveaux clients.

→ En revanche, la question est ouverte sur la possibilité pour les « anciens » clients de pouvoir changer d'identifiant dans l'espace mon compte.

Question 2



Concernant la prise en charge par les opérateurs des coûts de pushes SMS et sur Alias.

Les éditeurs ont précédemment exprimé le souhait de voir ces coûts pris en charge par l'opérateur, ou a minima revus à la baisse pour que l'impact économique à supporter soit moins important. Quel est le retour des opérateurs sur ce point ?

→ Tous les opérateurs travaillent sur ce point et devraient pouvoir annoncer leur solution prochainement.

Question 3



Quelles sont les préconisations des opérateurs dans l'**hypothèse d'un changement de compte** par l'utilisateur ?

→ Pouvez-vous préciser la question ?

Question 4



Concernant l'**authentification par l'email** :

Les éditeurs voudraient avoir la confirmation que tous les opérateurs acceptent l'email.

→ Oui, dans les conditions définies dans les chartes. Le numéro de tel ou l'email sont des identifiants valides pour les opérateurs.

Question 5



S'agissant de l'obligation d'envoyer les identifiants :

Les éditeurs voudraient avoir la confirmation qu'en cas d'authentification active ou lorsque l'utilisateur choisit lui-même son login et son mot de passe, l'éditeur n'est pas tenu de lui faire parvenir ses identifiants puisqu'il les connaît.

→ L'envoi de l'identifiant et de l'URL d'accès au service est obligatoire, quelle que soit la modalité de création du compte.

Question 6



Concernant la modification de l'identifiant :

S'agit-il de la possibilité de modifier le mot de passe (et non l'identifiant) ?

→ La charte parle de l'identifiant et non du mot de passe.

Question 7



Les éditeurs demandent à **être représentés aux rendez-vous** avec la DGCCRF. Quels retours des opérateurs ?

→S'agissant du GT CNC Télécoms et Jeunesse, la décision n'appartient ni à l'AFMM ni aux opérateurs, mais à la DGCCRF qui anime ce groupe. Attention, je ne suis pas sûr que vous ayez intérêt à intervenir dans ce GT.

→S'agissant du bouton de paiement, le point est ouvert chez les opérateurs.

Question 8



Alerte sur la **baisse du taux de transformation suite au changement bouton SFR** (entre 40 et 50% en moyenne pour les services à l'abonnement chez SFR). Quels retours des opérateurs ?

→ Le taux constaté chez les éditeurs est différent selon l'offre (avec ou sans promo) et selon les qualités d'inventaire médias. Pour certains éditeurs, la baisse du taux de transformation est inférieure à 40%.

→ Certains éditeurs remontent des impacts beaucoup moins importants. Cela traduit vraisemblablement des parcours d'enrôlement plus ou moins agressifs.

Question 9



Propositions d'aménagement du parcours client et d'adaptation du bouton aux offres promotionnelles. Pourrait-on fixer une date de réunion pour une présentation ?

→ Suite aux remontées du GESTE et de certains éditeurs, ce sujet est en cours d'instruction chez les opérateurs.

→ SFR prend le lead sur le sujet pour faire des propositions de boutons pour les semaines promotionnelles, le point va être traité en incluant les éditeurs.

Question 10



Cas d'école, notamment sur la notion de « **caractéristiques essentielles du service** ».
Pourrait-on fixer une date de réunion de travail ?

→ Point à évoquer lors d'une prochaine commission déontologique.

Question 11



Extranet : mettre en place un **process automatique avec un flux XML** dans la V2.

→ Oui, c'est envisageable, avant la fin de l'année.

Question 12



Chartes déontologiques Internet + Box applicables au 14/06/2016

12/ Nous avons noté la présence d'une coquille. Quelle est la version que les éditeurs sont tenus d'appliquer (version A ou B) ?

Par ailleurs, les éditeurs nous ont alerté sur le point suivant : le mot de passe ne pourra pas être envoyé par sms/mail suite à la création de compte. En effet, cela irait à l'encontre des "bonnes pratiques" de sécurité.

Version A (CF: Page 23 de la charte I+ Box publiée sur le site AFMM

Suite à la souscription au Service, l'Editeur transmet à l'Utilisateur par SMS les informations lui permettant d'accéder à son compte et au Service souscrit, notamment son identifiant et l'URL d'accès au Service. Il peut également les lui transmettre par e-mail, à condition que cet e-mail ait été renseigné par l'Utilisateur.

Version B (CF: mail envoyé par Nicolas Guieysse aux éditeurs le 31/05 à 16h34 avec en PJ le doc « Chartes Internet+ mobile – JUIN 2016 (Version I+ box):

Suite à la souscription au Service, l'Editeur transmet à l'Utilisateur par SMS ou par e-mail, selon l'identifiant renseigné, les informations lui permettant d'accéder à son compte et au Service souscrit, notamment son identifiant et l'URL d'accès au Service.

→ Il s'agit effectivement d'une coquille. La bonne version est **la version B**. Nous allons modifier.

Question 13



Services Sexy :

Pour les publicités faisant la promotion de services sexy sur des sites pour adultes, il serait désormais obligatoire d'ajouter un interstitiel. Une confirmation sur ce point est attendue des opérateurs.

→ Le point est toujours en discussion. Une communication sera faite auprès des acteurs concernés.

Question 14



Avancée du chantier Fraude - Phonesec.

Les éditeurs ont besoin de connaître au plus vite les nouvelles directives afin de réajuster leurs systèmes anti-fraude si besoin. Quand est-ce que les éditeurs pourront obtenir la dernière version des directives ?

→ Un report sera prochainement annoncé.

Question 15



Prochaine commission Produits. Fixer une date de réunion

→ Une nouvelle commission / GT sera programmée à la rentrée.