



CHARTE

APPLICABLE AUX SERVICES

BUSINESS MESSAGING

TABLE DES MATIERES

DEFINITIONS.....	3
PREAMBULE.....	6
A. CONTRACTUALISATION PAR LES ACTEURS DE LA CHAÎNE.....	7
B. REGLES GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES SERVICES.....	7
B.1. LOYAUTÉ DU SERVICE	7
B.1.1. LOYAUTÉ A L'ÉGARD DES UTILISATEUR(S) FINAL(S)	7
B.1.2. LOYAUTÉ A L'ÉGARD DES TIERS	9
B.2. PROTECTION DU JEUNE PUBLIC	9
B.3. DROIT D'OPPOSITION DES UTILISATEUR(S) FINAL(S)	9
B.4. ENVOIS NON SOLLICITES – LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	10
B.5. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	10
B.6. PUBLICITÉ ET PROMOTION DU SERVICE	10
C. REGLES SPECIFIQUES A CHAQUE SERVICE.....	12
C.1. SERVICE PUSH SMS	12
C.1.1. GRANDS PRINCIPES D'UTILISATION DU SERVICE	12
C.1.2. DROIT DES PERSONNES ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR.....	12
C.1.3. REGLES SPECIFIQUES A LA MODIFICATION DU CHAMP EMETTEUR.....	13
C.2. SERVICE SMS A2P/P2A (OU CONVERSATIONNEL) VIA UN NUMERO POLYVALENT UTILISABLE POUR LES ECHANGES AVEC UNE PLATE-FORME TECHNIQUE – SMS CONVERSATIONNEL.....	14
C.2.1. GRANDS PRINCIPES D'UTILISATION DU SERVICE	15
C.2.2. DROIT DES PERSONNES ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR	15
C.3. SERVICE RCS	16
C.3.1. GRANDS PRINCIPES DU SERVICE.....	16
C.3.2. DROIT DES PERSONNES ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR.....	16
C.3.3. LUTTE CONTRE LA FRAUDE	17
C.3.4. CONFIGURATION DES AGENTS RBM.....	17
D. ENCADREMENT DES MANQUEMENTS.....	17
ANNEXES	18
ANNEXE I : SCHEMAS ILLUSTRATIFS POUR LES SERVICES PUSH VIA SHORT CODE	19
ANNEXE II : SCHEMAS ILLUSTRATIFS POUR LES SERVICES SMS A2P/P2A	20
ANNEXE III : SCHEMAS ILLUSTRATIFS POUR LES SERVICES RCS	22

DEFINITIONS

Acteur de la Chaîne : désigne individuellement une des parties prenantes agissant de la création à la transmission du Message jusqu'à l'Utilisateur(s) Final(s). Sont visés : Opérateurs, Partenaire de l'Opérateur, Intermédiaires, Gestionnaire(s) de la Plateforme technique et Editeurs.

Agent RBM : dispositif permettant à une marque d'échanger des Messages RCS avec un Utilisateur(s) Final(s) dans un fil de communication, à des fins marketing ou fonctionnelles. Les Agents RBM font l'objet d'un enregistrement par le Partenaire de l'Opérateur dans la console RBM du Gestionnaire de la Plateforme Technique, et d'une validation par l'Opérateur avant sa mise en service.

Agrégateur : désigne l'opérateur de catégorie 3 proposant au public des services de communications électroniques au sens de l'article L. 32 6° du CPCE

ARPP : Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité.

Business Messaging : activité consistant à assurer l'acheminement de Messages entre des Editeurs et des Utilisateur(s) Final(s).

Campagne : ensemble de Messages Promotionnels comportant le même contenu (hormis éléments de personnalisation), adressé à des Utilisateurs différents, envoyé par un même Champs Emetteur.

Co-contractant : désigne parmi les Acteurs de la chaîne une partie qui s'engage contractuellement aux côtés d'une ou plusieurs autres parties dans le cadre d'un contrat.

Champ Emetteur : désigne la chaîne de caractère affichée dans le champ expéditeur de l'application de Messagerie du destinataire à la réception du Message. Le Champ Emetteur peut aussi être désigné comme :

- L'OADC (Originating Address Code) ou Shortcode dans le cadre du protocole SMS
- Le nom de l'Agent RBM dans le protocole RCS
- Le NPUEPT dans le cadre du service SMS Conversationnel

Charte : le présent document ainsi que ces annexes.

Communications Interpersonnelles : service défini à l'article L. 32 6° bis du CPCE, qui permet l'échange interpersonnel et interactif direct d'informations via des réseaux de communications électroniques entre un nombre fini de personnes, par lequel les personnes qui amorcent la communication ou y participent en déterminent le ou les destinataires.

Editeur : société en relation contractuelle directe ou indirecte avec le Partenaire de l'Opérateur et qui est responsable civilement et pénalement des contenus qui sont diffusés aux personnes physiques, via les services de communications électroniques fournis par le Partenaire de l'Opérateur.

Gestionnaire de Plateforme Technique : personne morale ayant la responsabilité de l'infrastructure physique ou logicielle exploitée pour le compte d'un Acteur de la Chaîne qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un Utilisateur des appels ou Messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. L'infrastructure logicielle peut également inclure la mise à disposition d'outil de création de Messages et /ou de Service.

Intermédiaire(s) : désigne toute personne morale qui intervient sur la chaîne de valeur entre le Partenaire de l'Opérateur et l'Editeur et qui est liée contractuellement avec la personne morale de niveau supérieur et inférieur dans la chaîne de valeur des Services qui inclut notamment le(s) Gestionnaire(s) de Plateforme technique

Message : contenu mis à disposition des personnes physiques via les services de communications électroniques fournis par l'Agrégateur. Ce terme « Message » couvre les canaux utilisés pour les 3 services Push SMS, RCS, SMS Conversationnel.

Message A2P (Application-To-Person) : Message envoyé par un Editeur à un Utilisateur(s) Final(s).

Message Fonctionnel : Message A2P transactionnel, communément utilisé pour des Messages de service.

Le Message Fonctionnel permet par exemple :

- L'envoi des notifications de livraison
- La confirmation des validations de paiement, des réservations, des rappels de rendez-vous
- L'authentification
- L'envoi de Messages pour les services de recouvrement

Message P2A (Person-To-Application) : Message envoyé par un Utilisateur(s) Final(s) à un Editeur.

Message Promotionnel : Message A2P promotionnel ou informatif (promotion de produits, de Services ou d'événements) à destination de l'Utilisateur(s) Final(s) ayant donné son consentement (opt-in).

Le Message Promotionnel permet par exemple :

- L'envoi des Campagnes de marketing direct
- La transmission des coupons de réductions
- La livraison du contenu personnalisé voire enrichi d'éléments multimédia

MNO : désigne l'Opérateur de catégorie 1 exploitant un réseau radioélectrique de communications mobiles ouvert au public et fournissant au public des services de radiocommunication mobile empruntant ce réseau.

MVNO : désigne l'Opérateur de catégorie 2 n'exploitant pas directement leur propre réseau radioélectrique de communications mobiles ouvert au public et proposant au public des services de radiocommunication mobile empruntant le réseau d'Opérateurs de catégorie 1 avec lesquels ils ont conclu un contrat dit « MVNO ».

Numéro Polyvalent Utilisable pour les Echanges avec une Plate-forme Technique (ou NPUEPT) : désigne un numéro long utilisable pour les échanges avec une plateforme technique attribué par l'ARCEP conformément à sa décision n°2022-1583 du 1er septembre 2022 à l'Opérateur.

Opérateur : désigne les Opérateurs de catégorie 1 ou de catégorie 2.

Partenaire de l'Opérateur : exploitant qui se charge (i) du raccordement technique et interopérable des canaux de communications électroniques pour le compte des Editeurs ou d'autres Intermédiaires et (ii) de permettre aux Editeurs de services de diffuser leur Service sur les réseaux de communications électroniques (push SMS, RCS ou sms Conversationnel). Il s'agit de la personne morale qui souscrit le contrat avec l'Opérateur.

Portail de Création du SMS / Portail de Création du Message : outil technique permettant à l'Editeur de constituer le contenu du Message.

Push SMS : service d'envoi de Message à destination des Utilisateur(s) Final(s) ayant donné leur consentement (opt-in), pour le compte d'Editeurs.

RCS for Business ou RBM (*Rich Business Messaging*) : solution permettant aux Editeurs d'envoyer des messages RCS à l'Utilisateur(s) Final(s) en passant par les Intermédiaires, le Partenaire de l'Opérateur et l'Opérateur

RCS (*Rich Communication Services*) : messagerie grand public, supportée par le canal IP, pour envoyer et recevoir des Messages au service des Editeurs qui construisent une relation Conversationnelle avec leurs Utilisateurs s'appuyant sur le protocole du même nom.

Service : tout contenu ou service numérique (Push SMS, RCS ou SMS Conversationnel) délivré au moyen de services de communications électroniques au sens de l'article L. 32 6° du CPCE.

SMS Conversationnel (ou A2P/P2A) : canal interactif autorisant le dialogue entre les Editeurs et les Utilisateur(s) Final(s), dialogue initié par un Message A2P (Campagnes pour entrer en contact avec leurs Utilisateur(s) Final(s) ou par un Message P2A (prise de contact initiée par les Utilisateur(s) Final(s), dans le cadre de leur relation client).

SMS-MT : SMS Mobile Terminated : Message SMS reçu par un Utilisateur(s) Final(s). Dans le contexte du Business Messaging, les SMS-MT correspondent à des Messages A2P.

SMS-MO : SMS Mobile Originated : Message SMS émis par un Utilisateur(s) Final(s). Dans le contexte du Business Messaging, les SMS-MO correspondent à des Messages P2A.

Utilisateur(s) Final(s) : personne utilisant le Service, destinataire des Messages envoyés par les Editeurs, et qui en retour peut envoyer des Messages.

Remarque : un même Acteur peut cumuler plusieurs rôles.

Des schémas illustratifs des rôles des Acteurs se trouvent dans une annexe, pour chacun des services.

PREAMBULE

Le marché du Business Messaging connaît un développement via l'introduction de nouveaux types de Services permettant des échanges de Messages unidirectionnels ou A2P/P2A, supportés par un canal dédié : Push SMS, RCS for Business et SMS Conversationnel.

Afin de contribuer à la lutte contre la fraude et préserver la valeur sur le marché de ces Services, les membres de l'Af2m se sont rapprochés afin de construire la présente Charte.

Cette Charte regroupe les règles à respecter par l'ensemble des Acteurs de la chaîne qui interviennent dans la réalisation des envois ou réception de Messages dans le cadre de ces services de Business Messaging. Elle s'applique à tous les Acteurs de la Chaîne ainsi qu'aux Editeurs. Chaque Acteur de la Chaîne doit répercuter la présente Charte dans ses contrats avec ses prestataires ou Co-contractants de niveau inférieur.

Cette Charte s'applique sur les usages A2P et P2A. Sont exclus les usages interpersonnels (ou P2P) et tout autre service de messaging impliquant des numéros de mobile de quatorze chiffres, réservés à des usages M2M (Machine-To-Machine).

Des dispositions supplémentaires à la présente Charte peuvent être incluses dans les contrats liant les différents Acteurs de la chaîne.

Par ailleurs, chaque Acteur de la Chaîne s'engage à respecter les obligations et la réglementation en vigueur notamment celles visant le traitement et la collecte des données personnelles.

Il est rappelé que les communications électroniques via un Message de type RCS ou SMS entre un Editeur et des Utilisateur(s) Final(s) ne peuvent se faire que par le biais d'un des Services sur lesquels portent la présente Charte, à savoir : Push SMS, RCS for Business et SMS Conversationnel.

A. CONTRACTUALISATION PAR LES ACTEURS DE LA CHAÎNE

Le Partenaire de l'Opérateur s'engage à respecter les principes suivants :

- Être lié contractuellement directement ou indirectement avec chacun des Intermédiaires utilisant le Service qu'il fournit, consistant notamment à assurer la diffusion de Messages des Editeurs vers et depuis les Utilisateur(s) Final(s) des Opérateurs.
- A mettre en œuvre (ou faire mettre en œuvre), une procédure d'identification et de vérification ayant pour finalité d'identifier les Acteurs de la chaîne jusqu'à l'Editeur. Cette procédure d'identification et vérification (KYC - Know Your Customer) doit être réalisée par chaque Acteur de la chaîne avec son Co-contractant afin de garantir sa fiabilité et répondre aux demandes de l'Opérateur dans les meilleurs délais.

Chaque Acteur de la Chaîne :

- Respectera et fera respecter les présentes obligations par son Co-contractant de niveau inférieur jusqu'à l'Editeur
- Devra être en mesure d'engager les actions prévues dans son contrat avec son Co-contractant de niveau supérieur pour mettre un terme à des pratiques non conformes

En tout état de cause, le respect de la Charte ne dégage pas le Partenaire de l'Opérateur et l'Editeur du respect du contrat qu'il a avec le MNO ni des lois, règlements et décisions des autorités compétentes en vigueur à tout moment de l'exécution de la prestation.

B. REGLES GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES SERVICES

B.1. Loyauté du Service

L'Editeur s'engage dans le cadre des communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne créer aucune confusion dans l'esprit des Utilisateur(s) Final(s), ni à porter atteinte à la réputation des Services des MNO et des Acteurs de la chaîne.

Chacun des Acteurs de la chaîne s'engage auprès de son Co-contractant de niveau inférieur à faire cesser tout acheminement d'un contenu contrevenant aux présentes.

A ce titre, l'Editeur s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable à ses activités et notamment les articles L.121-1 à L.121-7 et L. 122-1 à L. 122-10 du Code de la consommation.

B.1.1. Loyauté à l'égard des Utilisateur(s) Final(s)

Nonobstant ce qui précède, l'Editeur, responsable du contenu du Message A2P, s'engage pour les Messages A2P acheminés dans le cadre du Service :

- À ne pas adresser des Messages A2P trompeurs sur la nature du bien ou du service promu, pouvant induire l'Utilisateur(s) Final(s) en erreur et/ou lui causer un préjudice,
- À ce que l'identification par l'Utilisateur(s) Final(s) de l'Editeur ne relève d'aucune ambiguïté, usurpation de marque en précisant en début de Message le nom commercial de l'Editeur lors de l'envoi du premier Message A2P,
- À offrir à l'Utilisateur(s) Final(s) la possibilité de répondre à l'Editeur ou de le contacter,

- À informer l'Utilisateur(s) Final(s) du caractère payant, s'il existe, des produits associés au service promu,
- À n'utiliser dans le Message A2P la mention « service gratuit » que si tous les contenus et produits dont le Message A2P fait la promotion sont gratuits et à respecter les autres conditions du Code de la consommation, notamment en ce qui concerne l'information tarifaire qui doit être clairement précisée,
- À ce que le Service annoncé à l'Utilisateur(s) Final(s), s'agissant notamment des contenus livrés, soit bien réel et ne constitue pas une tentative de fraude,
- À faire figurer les mentions conformes aux recommandations de la CNIL relatives aux droits d'accès, de modification et d'opposition des Utilisateurs,
- Mettre à disposition de l'Utilisateur(s) Final(s) les coordonnées permettant d'adresser des réclamations, conformément au Code de la consommation,
- À ne pas acheminer de Messages A2P contraires aux lois en vigueur,
- A ne pas acheminer de Messages A2P dont le contenu est contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- À respecter la réglementation en vigueur pour des contenus ou services spécifiques et se conformer aux règles de l'ARPP en matière de promotion des services,
- A ne pas acheminer de Messages non sollicités incitant à appeler un numéro surtaxé ou envoyer un SMS surtaxé,
- A ne pas acheminer de Messages A2P à caractère violent, ou faisant l'apologie, la négation ou la banalisation des crimes contre l'humanité, la provocation à la commission d'actes de terrorisme et leur apologie, l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre ou de leur handicap ainsi que la pornographie enfantine, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences sexuelles et sexistes, ainsi que les atteintes à la dignité humaine,
- A ne pas acheminer de Messages A2P encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide,
- A ne pas acheminer de Messages A2P qui relèvent de Communications Interpersonnelles,
- A ne pas suggérer la saisie et l'envoi de coordonnées bancaires ou tout autre élément qui puisse permettre une quelconque pratique frauduleuse,
- A ne pas porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles ou écrits émis à titre privé ou confidentiel conformément aux articles 226-1 et 226-2 du Code Pénal,
- A respecter la loi et les réglementations en vigueur concernant toutes les communications Business Messaging. L'Editeur doit donc s'assurer à leur bon respect, notamment en ce qui concerne les mentions légales obligatoires, le ciblage et le ton employé,
- A respecter le droit des personnes au traitement de leurs données, conformément au Règlement Général de Protection des Données (RGPD), notamment la gestion des consentements des Utilisateurs Final(s) à recevoir des Messages Promotionnels.

Au-delà de l'application des réglementations en vigueur, certains types de Message font l'objet de mesures d'encadrement supplémentaires, conformément au tableau ci-dessous :

Secteur / Type de produits	Encadrement spécifique
CBD	Messages Promotionnels interdits, Messages Fonctionnels autorisés
Partis politiques	Messages autorisés, sous réserve de l'identification du responsable de la Campagne, garant de la collecte de l'opt-in associé.
Contenus adultes	Messages Promotionnels interdits, Messages Fonctionnels autorisés (ex : OTP)

Jeux en lignes non ANJ (Autorité Nationale des Jeux)	Messages Promotionnels autorisés dans les limites de la loi, Messages Fonctionnels autorisés
---	---

Ce tableau ne constitue pas une liste exhaustive et est susceptible d'évoluer en fonction de la survenance d'incidents liés à des Campagnes pouvant nuire de manière massive aux Utilisateur(s) Final(s).

B.1.2. Loyauté à l'égard des tiers

En outre pour les Messages A2P acheminés dans le cadre du Service, l'ensemble des Acteurs de la chaîne s'engage :

- A exercer une concurrence loyale et s'interdit notamment d'intervenir de quelque manière que ce soit qui pourrait porter atteinte au bon fonctionnement du Service,
- À n'usurper en aucun cas l'identité d'un tiers quel qu'il soit qui pourrait notamment relever de pratiques d'hameçonnage et toutes autres pratiques similaires,
- D'une manière générale, à ne pas porter atteinte ou nuire de quelque manière que ce soit à l'image ou à la réputation de tout professionnel (notamment institutions, organismes acteurs),
- A s'abstenir de toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre son service et tout autre service, marque ou toutes autres personnes morales,
- A ne pas porter atteinte, au droit de propriété intellectuelle ou au droit de propriété industrielle d'un tiers en ne disposant pas des autorisations nécessaires.

B.2. Protection du jeune public

- Les Services destinés aux jeunes publics doivent tout particulièrement ne comporter aucune rubrique ni aucun Message de promotion ou de publicité.

B.3. Droit d'opposition des Utilisateur(s) Final(s)

L'Editeur s'engage en outre pour les Messages A2P acheminés dans le cadre du Service à respecter les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation sans surtaxe pour l'Utilisateur(s) Final(s).

Le Partenaire de l'Opérateur et/ou ses Intermédiaires met à disposition de l'Editeur des moyens techniques permettant aux Utilisateur(s) Final(s) d'exercer leur droit d'opposition et de ne plus recevoir de Messages A2P de l'Editeur.

L'Editeur s'engage à traiter dans les plus brefs délais ces demandes des Utilisateurs.

Les modalités d'identification et d'opposition, par exemple la gestion des mots clés CONTACT et STOP, sont précisées dans les articles liés à chaque Service.

Pour les Messages Promotionnels, l'Editeur et le Partenaire de l'Opérateur s'engagent à ne les acheminer qu'entre 08h et 21h30. Il est recommandé aux Editeurs de ne pas exercer une pression commerciale pouvant être considérée comme excessive ou injustifiée les dimanches et jours fériés, et de privilégier les envois du lundi au samedi.

Pour les Messages Fonctionnels générés à la suite d'une sollicitation en amont de l'Utilisateur(s) Final(s) (ex : livraisons, interrogation des comptes...), aucune restriction horaire ne sera applicable.

Quel que soit le dispositif mis en avant par les différents Acteurs de la chaîne, une demande d'opposition de la part de l'Utilisateur(s) Final(s) doit être prise en compte et traitée immédiatement par l'Editeur.

L'exercice de ce droit d'opposition à la réception de prospection commerciale par SMS/RCS ne doit pas être conditionné à un process complexe ou contre rémunération. A titre d'exemple, conditionner le droit d'opposition à un appel ou SMS payant, ou à l'envoi d'un formulaire à compléter sur le site internet de l'Editeur ou de l'Agrégateur constitue des manquements à la réglementation.

B.4. Envois non sollicités – Lutte contre la fraude

Les différents Acteurs de la chaîne s'engagent à respecter et à faire respecter par leurs Co-contractants les dispositions de l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques.

Ainsi, il est notamment fait obligation à l'Editeur :

- Envoyer des Messages A2P uniquement aux Utilisateur(s) Final(s) dont l'accord aura été préalablement obtenu conformément à la réglementation sur la Protection des données personnelles,
- Ne pas générer des Messages A2P de manière aléatoire et ce quelle que soit la nature de ces Messages,
- Ne pas adresser de Messages A2P usurpant l'identité de tiers, dont le contenu est trompeur notamment à des fins de pratiques frauduleuses.

B.5. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution de la présente Charte, l'une et/ou l'autre des Acteurs de la chaîne peut être amené à mettre en place des traitements de données personnelles. Dans ce cadre, chacun d'entre eux reconnaît avoir pleine et entière connaissance des obligations de la réglementation données personnelles qui lui est applicable dans le cadre de la Charte.

B.6. Publicité et promotion du service

Toute publicité pour un service doit être identifiée en tant que telle et doit respecter l'ensemble des obligations légales en vigueur et les Recommandations de l'ARPP, notamment :

- L'identification explicite de l'Editeur et le cas échéant du caractère commercial de la communication,
- Cette identification peut se faire par tout moyen nettement perceptible permettant de rendre d'emblée non équivoque pour l'Utilisateur la nature publicitaire du Message,
- L'Editeur respecte les règles en vigueur notamment en matière de communication auprès des enfants conformément aux principes retenus dans les articles 18 (sur les pratiques loyales de 18.1 à 18.4) et de 19.4 à 19.5 (notamment sur la protection des données à caractère personnel des enfants) du Code de la Chambre de Commerce Internationale (CCI) et la Recommandation Enfant de l'ARPP,

- L'Editeur respecte les règles d'intelligibilité, de clarté et de transparence sur l'indication du prix du service proposé selon la Recommandation *Publicité de Prix* de l'ARPP,
- La communication commerciale de l'Editeur doit respecter les règles de dignité de la personne humaine, de décence, de non-discrimination et de non-soumission, posées par la Recommandation *Image et Respect de la Personne* de l'ARPP,
- L'Editeur s'engage à ce que ses communications commerciales soient loyales, véridiques et honnêtes, afin de ne pas induire le consommateur en erreur conformément à la Recommandation *Communication Publicitaire Numérique* de l'ARPP

Plus généralement, pour toutes ses communications commerciales, l'Editeur s'engage à respecter la/les Recommandation(s) de l'ARPP applicable(s) en fonction de la nature et de l'objet de la communication.

De plus, l'Editeur respecte l'ensemble des lois et règles en vigueur encadrant la communication sur des produits, services ou contenus réglementés.

C. REGLES SPECIFIQUES A CHAQUE SERVICE

Les Acteurs de la chaîne s'engagent à respecter les usages définis pour chacun des Services.

C.1. Service Push SMS

Dans le cadre du Service Push SMS, les Messages A2P sont des SMS et les acteurs concernés sont :

- Le MNO
- Le Partenaire de l'Opérateur affectataire du numéro court qui lui a été attribué par l'af2m
- Les Intermédiaires sont toute société facilitant le transit des Messages sms de l'Editeur aux abonnés du MNO notamment une agence marketing digital, une agence de communication, un agrégateur qui n'est pas en relation directe avec le MNO dans le cadre de la délivrance de la prestation
- L'Editeur utilisant le numéro court (Shortcode)

C.1.1. Grands principes d'utilisation du Service

Le service Push SMS est une solution d'envoi de SMS à destination des Utilisateur(s) Final(s)s ayant déjà donné leur consentement (opt-in), à l'Editeur.

Le Service permet d'acheminer des Messages SMS se déclinant en plusieurs thèmes afin de répondre parfaitement aux différents besoins.

Il existe la possibilité de modifier le N° émetteur par le nom de l'enseigne ou de la marque selon certains critères définis dans l'article C.1.3.

Il est précisé que dans le cas du Push SMS les numéros courts destinés à un usage promotionnel sont des numéros courts au format 36XXX et ceux destinés à un usage fonctionnel sont des numéros courts au format 38XXX (ou X est un chiffre compris entre 0 et 9).

C.1.2. Droit des personnes et Protection du Consommateur

Le choix du dispositif d'identification et d'opposition mis en avant par les Acteurs de la chaîne devra permettre aux Utilisateur(s) Final(s)s :

- D'identifier l'émetteur du Message via les informations suivantes en envoyant le mot clé CONTACT
 - o Le nom commercial de l'Editeur
 - o Un moyen de contact de l'Editeur : numéro de service client
 - o Le site internet de l'Editeur (s'il y en a)
- D'exercer son droit d'opposition et ne plus recevoir de Messages de l'Editeur :
 - o L'envoi du mot- clé STOP via un Short Code Push SMS
 - o L'envoi du mot-clé STOP suivi par un espace ou un tiret d'un autre mot clé
 - o Via l'usage d'une URL de désinscription contenue dans le Message. Ce dispositif peut être utilisé seul ou en complément de l'usage du mot-clé STOP, selon les modalités prévues dans le contrat de chaque opérateur MNO.

Le dispositif d'opposition ne concerne pas les Messages de type Fonctionnels.

C.1.3. Règles spécifiques à la modification du Champ émetteur

C.1.3.1. DEFINITION DES CHAMPS EMETTEURS AUTORISES

Le Partenaire de l'Opérateur peut modifier le Champ Emetteur du SMS-MT par une chaîne de caractères exclusivement alphanumériques, limitée à onze (11) caractères.

Le Champ Emetteur devra remplir en toute circonstance les conditions suivantes :

- Le Champ émetteur modifié ne devra pas ressembler à un numéro de téléphone. Il ne pourra donc pas être composé exclusivement de caractères numériques
- Le Champ Emetteur ainsi modifié doit permettre l'identification claire et immédiate de l'Editeur, d'une de ses marques ou de l'un de ses produits
Il ne doit apporter aucune confusion avec une marque tierce
- Il ne peut s'agir d'un mot générique (exemples : « notif », « amendes » etc.), sauf s'il s'agit du nom d'une société ou d'une marque ou d'un produit, sous réserve de présentation d'un justificatif valable
- Le Champ Emetteur ainsi modifié doit contenir uniquement des caractères alphanumériques latins (chiffre de 0 à 9 et lettres de « a » à « z » ou de « A » à « Z »).
 - Tout autre caractère est interdit : caractères accentués, espaces, signes de ponctuations, alphabet non latin
 - Des exceptions à cette typographie pourront être acceptées, qui devront être listées explicitement, justifiées par un accord de la marque concernée, et seront soumises à la validation des opérateurs : voir C.1.3.3.

C.1.3.2. CAS PARTICULIER : REGLES LIEES AUX CHAMPS EMETTEURS DITS SENSIBLES

Le Partenaire de l'Opérateur et l'Editeur s'engagent à garantir la légitimité et de la loyauté des Champs Emetteurs utilisés pour l'acheminement des Campagnes de SMS.

Lorsqu'un manquement sera constaté, le Partenaire de l'Opérateur et le MNO assureront les vérifications nécessaires et mettront en œuvre les mesures adaptées afin de prémunir contre la répétition de ce manquement.

En particulier, afin d'apporter une protection spécifique vis-à-vis des Champs Emetteurs présentant une sensibilité particulière, l'AF2M établira deux listes :

- Une liste de Champs Emetteurs « Interdits sauf autorisation »

Cette liste contiendra les Champs Emetteur légitimes que l'on souhaitera protéger contre les risques d'usurpation.

L'utilisation de ces Champs Emetteurs sera autorisée pour les Partenaires du MNO ou revendeurs ayant obtenu une autorisation écrite de la part de l'Editeur concerné.

L'obtention de cette autorisation par le Partenaire de l'Opérateur ou le revendeur est obligatoire ainsi que sa déclaration auprès de l'af2m dès lors que le nom utilisé est intégré à cette liste dans les délais définis (cf. fin du paragraphe).

La mise à disposition du document d'autorisation ne sera pas exigée de manière systématique. La mise à disposition du document d'autorisation pourra en revanche être réclamée ponctuellement, notamment en cas de suspicions d'usurpation. L'incapacité par le Partenaire de l'Opérateur de fournir le document sur demande du MNO dans un délai de 2 mois constituera un manquement.

Les Partenaires du MNO n'ayant pas cette autorisation traiteront ces Champs Emetteurs comme des « Strictement interdits » (cf. paragraphe suivant).

- Une liste de Champs Emetteurs « strictement interdits » (SI)

Cette liste contiendra les Champs Emetteurs identifiés comme susceptibles d'induire l'Utilisateur(s) Final(s) en erreur vis-à-vis de l'identité réelle de l'Editeur ou trompeur.

L'utilisation de ces Champs Emetteur est interdite. Ils devront faire l'objet d'un blocage en sortie du Réseau du Partenaire de l'Opérateur.

L'ajout de Champs Emetteurs aux listes de Champs Emetteur « Interdit sauf autorisation » ou « Strictement Interdits » pourra se faire dans le cadre du process animé par l'AF2M à cet effet. Les propositions d'ajout pourront être faite à l'initiative des Opérateurs ou des Agrégateurs.

Les propositions d'ajout de Champs Emetteur aux listes de Champs Emetteur « Interdit sauf autorisation » ou « Strictement Interdits » seront soumises pour avis aux agrégateurs, la décision finale revenant aux Opérateurs.

Les listes de Champs Emetteurs « Interdit sauf autorisation » ou « Strictement Interdits » seront diffusées régulièrement par l'AF2M.

Une fois la décision prise d'ajouter un Champ Emetteur à l'une ou l'autre de ces listes, les Partenaires du MNO disposent des délais précisés dans un document disponible sur le site de l'AF2M (<https://af2m.org/protection-des-oadc-sensibles/>) pour se mettre en conformité. La date diffusion par l'AF2M des mises à jour de ces listes marque le point de départ des délais mentionnés.

C.1.3.3. CAS PARTICULIER : GESTION DES EXCEPTIONS CONCERNANT LA PRESENCE DE CARACTERES SPECIAUX DANS UN CHAMPS EMETTEUR

Il peut arriver qu'il soit légitime pour une marque de souhaiter utiliser un caractère spécial dans le Champ émetteur, sans que cela ne présente aucun risque de confusion vis-à-vis de l'Utilisateur(s) Final(s).

Il sera alors possible de demander que ce Champ émetteur puisse être utilisé en dérogation de la règle générale qui interdit l'utilisation de caractères spéciaux dans les Champs Emetteurs.

Les exceptions devront être listés explicitement sous forme de Champ émetteur « Interdit sauf autorisation ». Ils suivront le même process de soumission et de validation que les autres Champs Emetteurs proposés pour être ajoutés à la liste des Champ émetteur « Interdit sauf autorisation » dans le cadre du process animé par l'AF2M.

C.2. Service SMS A2P/P2A (ou Conversationnel) via un Numéro Polyvalent utilisable pour les échanges avec une plate-forme technique – SMS Conversationnel

C.2.1. Grands principes d'utilisation du Service

Dans le cadre du Service SMS A2P/P2A (aussi appelé Time2Chat ou SMS Conversationnel) via un Numéro Polyvalent utilisable pour les échanges avec une plate-forme technique (ou NPUEPT) les Acteurs de la chaîne sont :

- Le MNO,
- L'Editeur, affectataire des Numéros Polyvalents mis à disposition par le Partenaire de l'Opérateur,
- Le Partenaire de l'Opérateur, attributaire de tranches de Numéros Polyvalents pour les échanges avec une plateforme technique telles que définies par l'ARCEP,
- Les Intermédiaires, en particulier toute société facilitant l'acheminement / le transit des sms de l'Editeur aux abonnés du MNO ou du MVNO et qui n'ont pas la relation directe avec l'Editeur et qui peuvent être un prestataire technique Gestionnaire de la Plateforme Technique

Le Service SMS A2P/P2A (ou SMS Conversationnel) via un Numéro Polyvalent utilisable pour les échanges avec une plate-forme technique est une solution universelle pour gérer la relation client via un échange SMS Conversationnel à l'initiative de l'Editeur ou de l'Utilisateur(s) Final(s).

Dans le cadre de la mise à disposition du Service de SMS Conversationnel, les acteurs précités s'engagent à :

- Respecter les usages définis et promus pour chacune des tranches de numéros dédiées à ce Service,
- Utiliser ce Service et les Numéros Polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique tel que prévu par le plan national de numérotation,
- Ne pas promouvoir, sur un Numéro 09, d'autres Editeurs que ceux auxquels il a été préalablement affecté, étant donné que la mutualisation des Numéros 09 est strictement interdite par la décision ARCEP,
- N'utiliser en Champ émetteur que le(s) Numéro(s) 09 affectés à l'Editeur (marque) dans le cadre de la décision ARCEP,
- Ne pas avoir plus d'un Intermédiaire technique entre le Partenaire de l'Opérateur et l'Editeur
- Identifier clairement l'Editeur lors de l'envoi du premier SMS-MT

Dans le cadre de la mise à disposition du Service de SMS Conversationnel, les Agrégateurs se doivent de déclarer mensuellement auprès de l'af2m et des Opérateurs, les affectations et résiliations des ressources en numérotation qui ont eu lieu depuis la déclaration précédente ainsi que les Editeurs associés à ces ressources.

C.2.2. Droit des personnes et Protection du Consommateur

Le choix du dispositif d'identification et d'opposition proposé par le Partenaire de l'Opérateur et mis en œuvre par l'Editeur devra permettre aux Utilisateur(s) Final(s) :

- D'identifier l'émetteur du Message via les informations suivantes en envoyant le mot clé CONTACT :
 - o Le nom commercial de l'Editeur
 - o Un moyen de contact de l'Editeur (ou numéro de service client)
 - o Le site internet de l'Editeur (si applicable)
- D'exercer son droit d'opposition en envoyant dès le premier Message :
 - o Le mot- clé STOP au numéro 09
 - o Le mot clé STOP suivi par un espace ou un tiret d'un autre mot clé

- Via l'usage d'une URL de désinscription contenue dans le Message. Ce dispositif peut être utilisé seul ou en complément de l'usage du mot-clé STOP, selon les modalités prévues dans le contrat de chaque opérateur MNO.

C.3. Service RCS

Dans le cadre du Service RCS, les Acteurs de la chaîne de valeur sont :

- Le MNO
- Le gestionnaire de la plateforme RBM
- Le Partenaire de l'Opérateur est un Agrégateur ou une agence media, lesquels gèrent l'Agent RBM et fournissent la plateforme qui permet le routage du Message entre la plateforme technique et la plateforme RBM
- L'Intermédiaire est par exemple une agence de marketing digital, de communication ou agence media
- L'Editeur, titulaire de l'Agent RBM

C.3.1. Grands principes du Service

Le Service RCS « Rich Communication Services » est un canal de Messagerie IP sur mobile disponible via l'application par défaut de Messagerie instantanée (Android Message, Samsung Message ou iMessage par ex.).

Le Service RBM permet l'enrichissement des Messages A2P et d'entrer en conversation directement avec les Editeurs (marques) via les Agents RBM RCS. Il s'appuie sur le même consentement (opt-in) que le SMS, donné par l'Utilisateur(s) Final(s) à l'Editeur.

De même, le service RBM permet l'envoi de Messages P2A.

Le service Basic Messages permet l'envoi de Messages contenant uniquement du texte de 160 caractères ou moins.

C.3.2. Droit des personnes et Protection du Consommateur

L'Editeur et le Partenaire de l'Opérateur, par le choix du dispositif d'identification et d'opposition mis en avant par l'Editeur, s'engagent à ce que l'Utilisateur(s) Final(s) puisse :

- Identifier et contacter l'émetteur du Message en renseignant toutes les informations utiles et nécessaires :
 - Raison sociale
 - Au moins un des points de contact répondant en français parmi :
 - Email,
 - Formulaire de contact,
 - Numéro de téléphone de contact avec information tarifaire

Dans le cadre d'une utilisation d'un numéro SVA majoré, la charte SVA est la référence concernant l'affichage de la tarification.

L'Editeur doit ainsi signaler le prix du service et le prix de l'appel directement dans le cartouche, quel que soit le support utilisé. Le Message gratuit au début de l'appel (contenant les informations tarifaires liées au numéro appelé), reste bien sûr obligatoire. La tarification devra être conforme aux réglementations en vigueur.

- Exercer son droit d'opposition et ne plus recevoir de Messages de l'Editeur :

- En envoyant le mot-clé STOP mentionné dans le Bot à la fin du Message. Si plusieurs Messages sont envoyés pour un même bot alors le mot-clé STOP sera mentionné dans le dernier Message
- En utilisant un bouton cliquable de type CTA (Call to Action)
- Via l'usage d'une URL de désinscription contenue dans le Message. Ce dispositif peut être utilisé seul ou en complément de l'usage du mot-clé STOP

C.3.3. Lutte contre la fraude

L'Editeur s'engage à ne pas utiliser d'url court dans les Messages et à vérifier les urls auxquelles les boutons présents sur l'Agent RBM donnent accès.

Par dérogation, en raison de la limitation du nombre de caractères, les Basic Messages peuvent utiliser des urls courtes.

C.3.4. Configuration des Agents RBM

RESPECT DE NOMMAGE

A des fins de traitement par le MNO ainsi que dans le respect du droit des personnes (art. 3), le Partenaire de l'Opérateur et l'Editeur s'engagent à respecter les règles de nommage sur les plateformes de service ainsi que celles de leurs Agents RBM, comme précisé ci-après.

IDENTIFIANT DU PARTENAIRE DE L'OPERATEUR SUR LA SOLUTION

Le Partenaire de l'Opérateur s'engage à n'utiliser qu'un seul nom d'identité pour s'identifier lors de la déclaration de ses Agents RBM.

IDENTIFIANT DE LA MARQUE REPRESENTEE PAR L'AGENT RBM

Le Partenaire de l'Opérateur s'engage à faire apparaître dans le nom de chacun de ses Agents RBM déclarés, le nom d'usage ou la raison sociale de l'Editeur associé à ce même Agent RBM, ceci afin de permettre à l'Utilisateur(s) Final(s) une identification claire de l'Editeur.

VALIDATION DES AGENTS RBM

Les agents RBM pourront faire l'objet d'un refus de validation par les Opérateurs ou par l'exploitant de la plateforme RBM. Un tel refus devra être dûment motivé par les Opérateurs ou par l'exploitant de la plateforme RBM

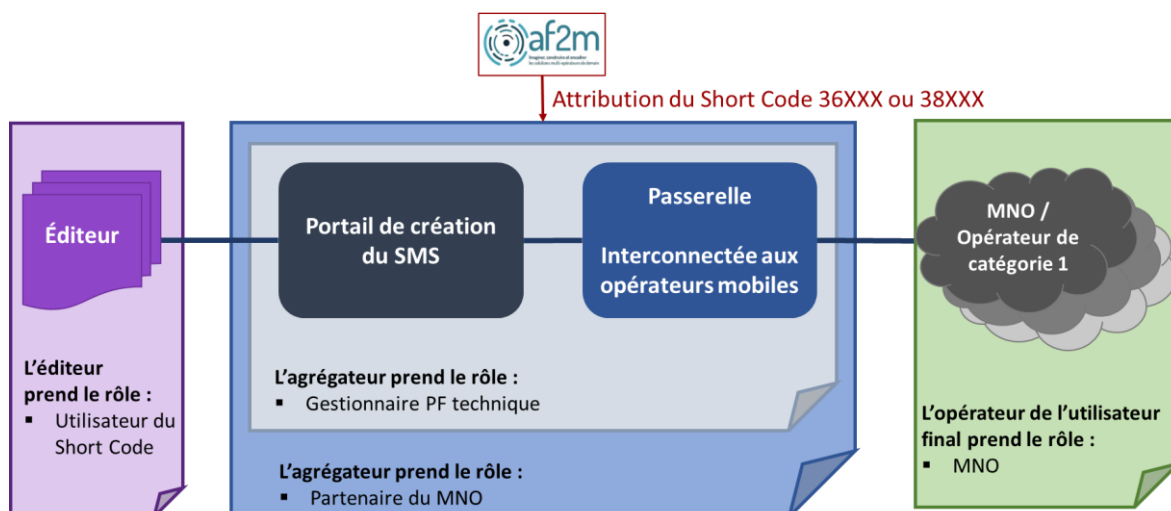
D. ENCADREMENT DES MANQUEMENTS

Un manquement est caractérisé par le non-respect des règles. Les Partenaires du MNO et les Editeurs ont l'obligation de prévenir les manquements et d'y remédier.

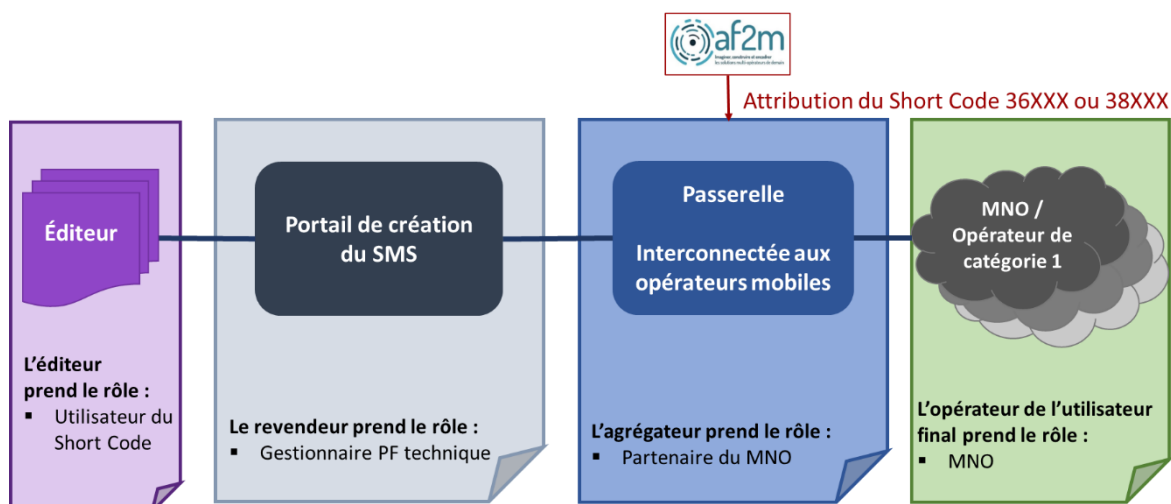
ANNEXES

Annexe I : Schémas illustratifs pour les Services Push via Short Code

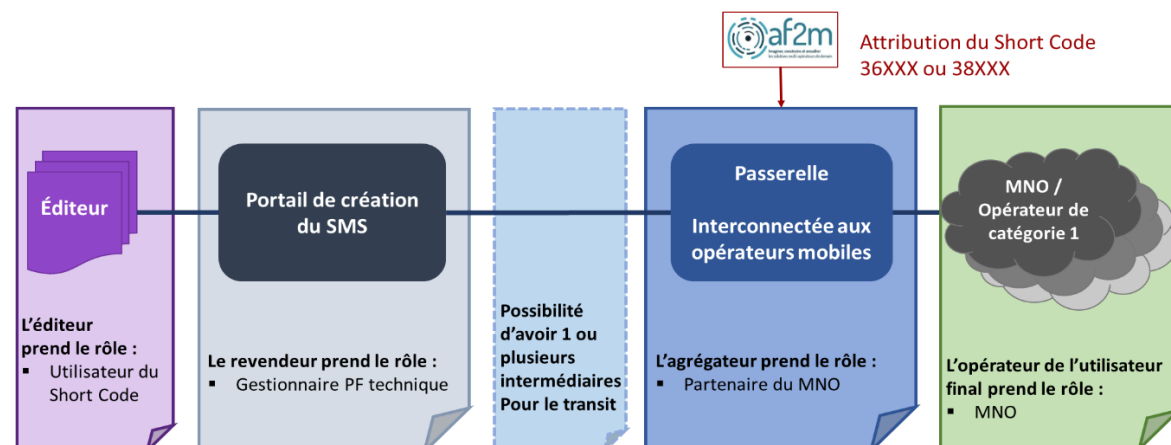
Cas 1 : Un Editeur en direct avec un Agrégateur¹.



Cas 2 : Un Editeur contractualise avec un revendeur pour le Portail de Création du SMS. Ce revendeur passe par un Agrégateur pour le transit du SMS vers les MNO



Cas 3 : Un Editeur contractualise avec un revendeur pour le Portail de Création du SMS. Ce revendeur passe par des Intermédiaires et un Agrégateur pour le transit du SMS vers les MNO

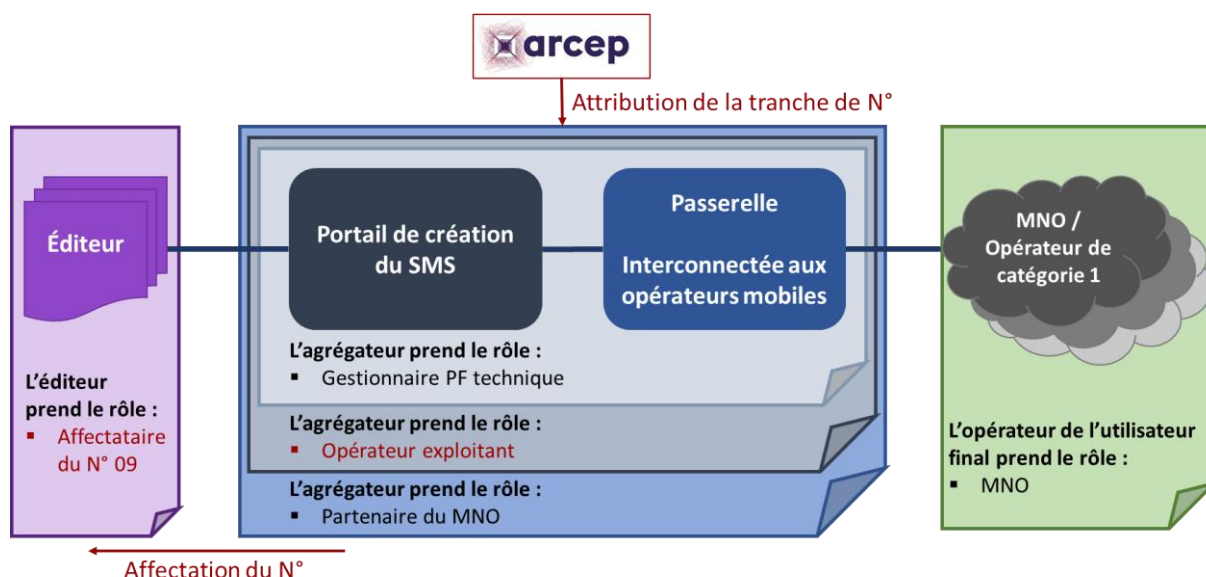


Annexe II : Schémas illustratifs pour les Services SMS A2P/P2A

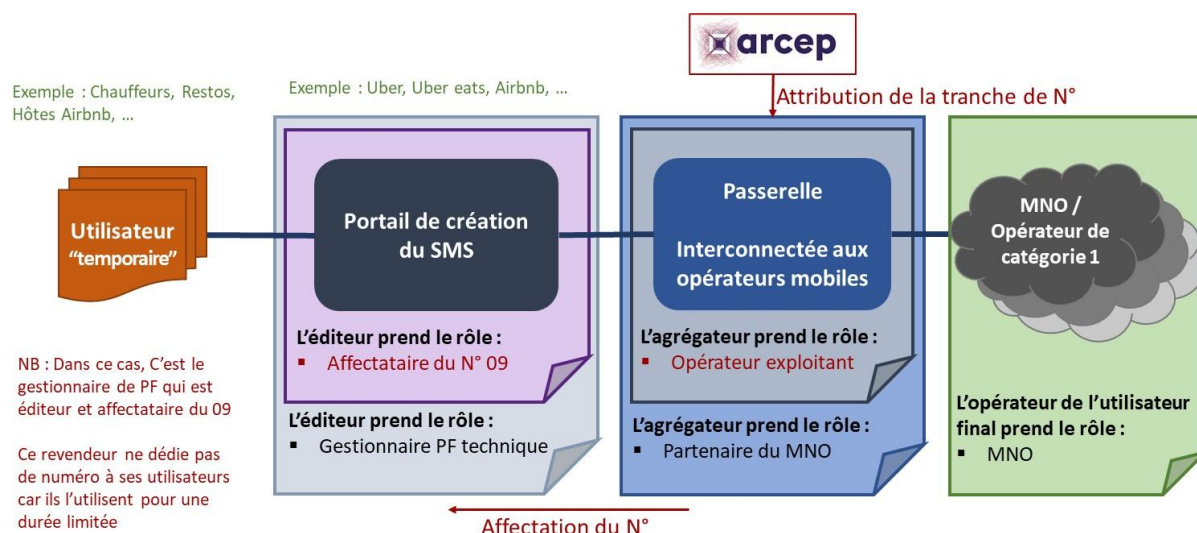
Ces schémas sont fournis à titre indicatif et seule la définition dans le corps du texte des rôles et responsabilités fait foi. Cette phrase précisera que leur conformité réglementaire devra s'apprécier au cas par cas, en attente d'une éventuelle validation par l'ARCEP. Par conséquent, leur inclusion se fait à titre d'exemple et n'engage pas les parties de la chaîne de valeur.

Le terme d'Opérateur exploitant implique nécessairement que l'Opérateur de communication électronique se voit attribué par l'ARCEP la tranche de numéros longs en 09 concerné.

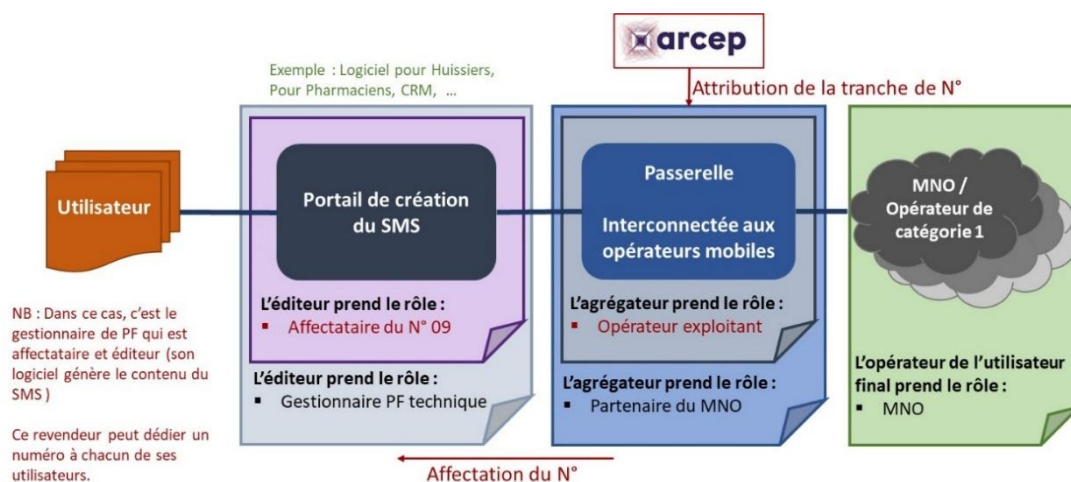
Cas 1 : Un Editeur en direct avec un Agrégateur¹.



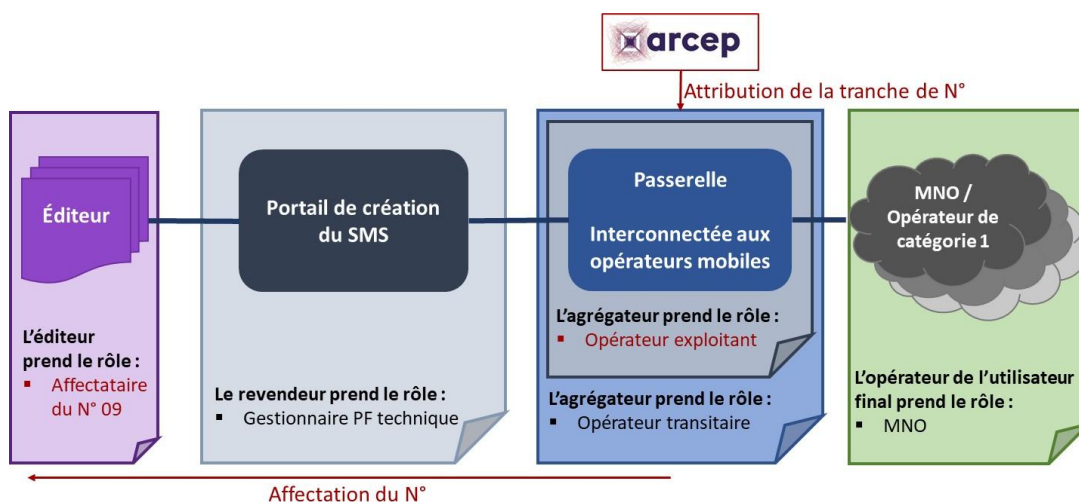
Cas 2A : Un Agrégateur alloue des numéros à un Gestionnaire de Plateforme Technique qui propose un Service avec des numéros « temporaires »



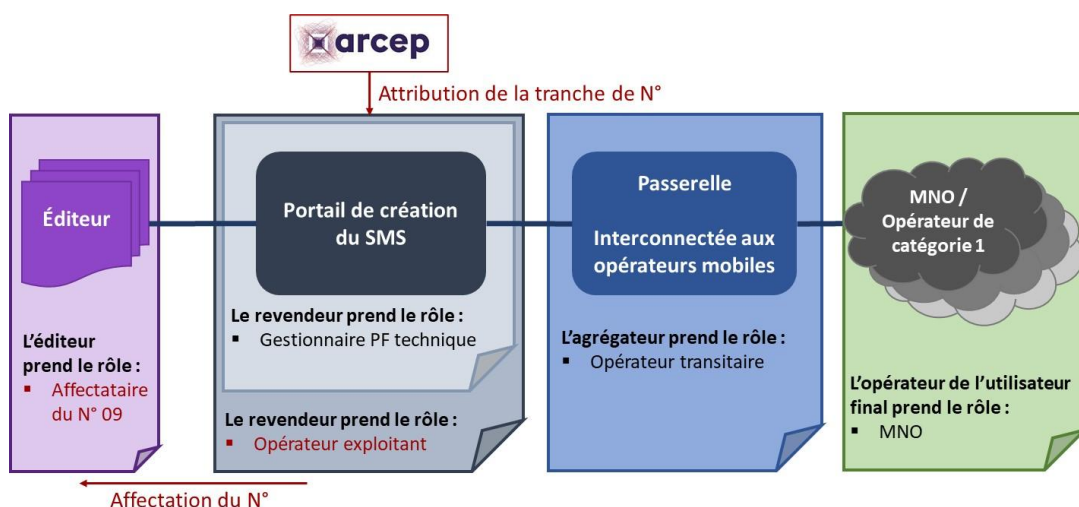
Cas 2B : Un Agrégateur alloue un numéro à un revendeur (un seul Intermédiaire possible) qui propose un Service packagé incluant des SMS A2P/P2A



Cas 2C : Un Agrégateur affecte un 09 à un Editeur pour échanger des SMS via une plate-forme technique gérée par un tiers



Cas 3 : Un revendeur est attributaire de 09. Il utilise sa plate-forme technique et un Agrégateur¹ pour le transit

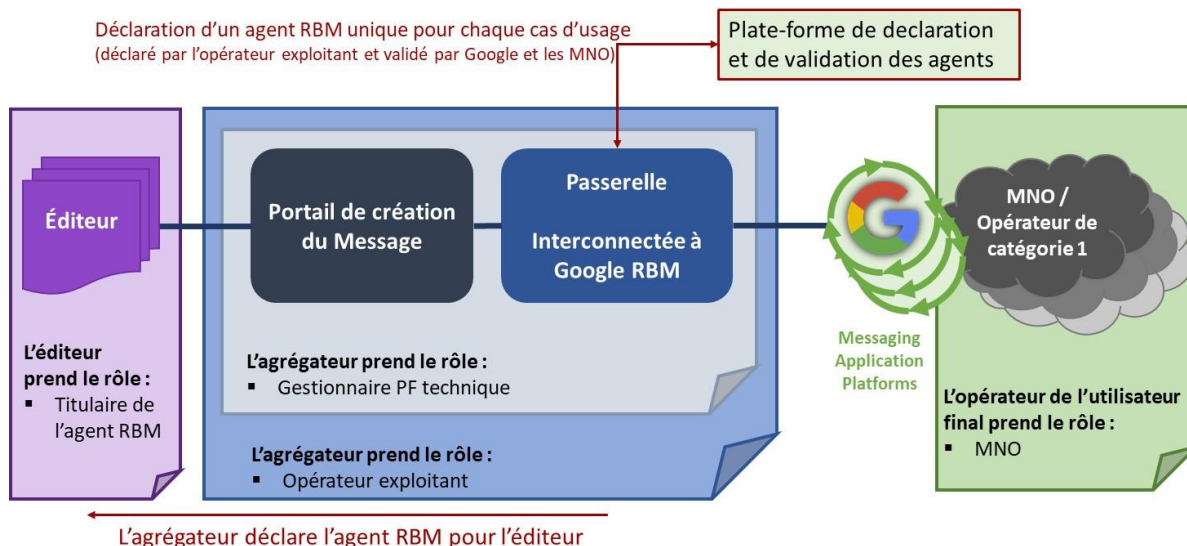


¹qui met à disposition un outil de création de SMS en mode SaaS (en mode API, l'Editeur utilise son propre outil de création SMS).

Annexe III : Schémas illustratifs pour les Services RCS

Le terme Opérateur exploitant implique que l'Opérateur effectue la déclaration des Agents RBM la console RBM du Gestionnaire de la Plateforme Technique.

Cas 1 : Un Editeur en direct avec un agrégateur qui met à disposition un outil de création de RCS en mode SaaS (en mode API, l'Editeur utilise son propre outil de création RCS).



Cas 2 : Un Editeur contractualise avec un revendeur pour le Portail de Création du Message RCS. Ce revendeur passe par un agrégateur pour le transit du Message vers Google

