

CHARTRE DE LA RENCONTRE SUR INTERNET

PRÉAMBULE

Internet est devenu ces dix dernières années un des outils favoris des célibataires pour rencontrer l'âme soeur.

Cette activité est l'une des plus dynamiques du web. Elle est également critiquée, notamment en raison des pratiques douteuses auxquelles certains sites ont recours.

Ces méthodes ternissent l'image de la rencontre en ligne en trompant les utilisateurs.

Ce constat est à l'origine de cette charte.

La rencontre sur Internet est d'abord une démarche : celle de s'inscrire, de payer un abonnement et de dévoiler sa situation sur un site regroupant des milliers de personnes.

Elle est volontariste : il s'agit d'une prise de risque pour sortir du célibat et rencontrer quelqu'un.

C'est un moment de vie important qui doit être respecté : c'est ici le règne de l'intime et de l'implication émotionnelle.

Cet engagement personnel ne donne pas le droit aux acteurs de la rencontre de jouer avec l'intimité de leurs membres qui y exposent leurs désirs, leurs portraits, leurs failles, leurs espoirs.

La rencontre est un marché particulier, elle nécessite le **respect d'une déontologie**. Cette charte veut en être le garant. Son objectif est de rassurer les célibataires et de faire de l'industrie de la rencontre un secteur de confiance.

Cette charte est donc soumise à la plupart des sites de rencontre français, qui en la signant, s'engagent à suivre une ligne de conduite éthique et respectueuse du consommateur.

Les actions de cette Charte concernent 3 thématiques :

- Marketing
- Relation Client
- Abonnements et Tarification

De même, ces actions seront suivies afin de vérifier le respect des engagements pris par les sites de rencontre signataires.

AXES

1. Marketing

1. **Animation** — L'utilisation d'un service d'animation visant à solliciter les membres de manière factice afin de les inciter à s'abonner ou à ne pas se désabonner constitue une tromperie du consommateur. Cette pratique est proscrite. Les signataires de la charte s'engagent à n'avoir recours sous aucun prétexte à une quelconque forme d'animation, qu'elle soit réalisée par des personnes physiques ou des robots informatiques.
2. **Nombre de membres** — La communication relative au nombre de membres est facultative. Toutefois, si un nombre de membres est indiqué, il devra correspondre à celui de **membres ACTIFS en France**. Si le nombre de membres actifs est indiqué, la date de dernière connexion retenue pour le calcul devra être indiquée dans une police de même taille. Aussi, on préconisera une mention du type "*x membres actifs depuis le jj/mm/aaaa*" ou indiquée de manière équivalente. Dans tous les cas, la date de dernière connexion retenue pour calculer le nombre de membres actifs ne devra excéder 60 jours. Afin d'évaluer la pertinence des informations communiquées, des comptages périodiques seront réalisés de manière aléatoire par l'équipe de Datingwatch.org. De même, s'il est permis de consulter sur le site les fiches de membres inactifs, la mention "*inactif depuis le : jj/mm/aaaa*" doit être précisée ou indiquée par toute autre forme équivalente.
3. **Proportions hommes / femmes** — Si indiquée, cette proportion est soumise aux mêmes contraintes que le nombre de membres, c'est-à-dire que ce ratio doit être calculé uniquement sur la base de membres actifs. Afin d'évaluer la pertinence des informations communiquées, des comptages périodiques seront réalisés de manière aléatoire par l'équipe de Datingwatch.org.
4. **Spam** — Les sites signataires devront respecter la législation en vigueur concernant les pourriels. Les emails commerciaux ne pourront être envoyés qu'à des destinataires opt-in, c'est-à-dire ayant préalablement donné leur accord pour recevoir des offres commerciales.
5. **Publicité intrusive** — La publicité se refuse à utiliser les techniques suivantes :
 - » **Pop-up** : les signataires s'engagent à bannir l'utilisation de pop-up publicitaires placées sur d'autres sites que le leur invitant à venir dialoguer. Aussi toute pop-up avec la mention "*ce membre souhaite discuter avec vous*" ou toute autre indication analogue est proscrite.
 - » **Ouverture du site de rencontre sur une autre fenêtre de navigateur** : les signataires de la charte se refusent aux pratiques de *site-under* ou de *site-over*. Ces pratiques consistent à ouvrir un site en premier plan (*site-over*) ou en arrière-plan (*site-under*) lors de la consultation d'une page web, à l'insu de l'internaute. Les signataires pourront toutefois avoir recours à ce type de pratiques si les internautes ont souscrit à un plugin exécutant à leur demande, confirmée par double opt-in au minimum, ce type d'ouvertures. Ce plugin devant être désinstallable suivant le processus habituel du système d'exploitation de l'utilisateur.
6. **Publicité mensongère** — Toutes les informations communiquées lors d'un discours publicitaire devront être directement observables.
7. **Offres promotionnelles** — Si l'obtention d'une offre promotionnelle est soumise à une obligation d'achat, celle-ci devra être expressément indiquée. Ainsi, les conditions d'accès à l'offre promotionnelle devront figurer dans une police clairement lisible (taille 11 au minimum).
8. **Témoignages des membres** — Si les signataires désirent publier sur leurs sites des témoignages de personnes ayant trouvé l'amour grâce à leurs services, ces derniers devront faire référence à des personnes qui se sont réellement rencontrées sur le site du signataire. Par souci de véracité des

informations publiées, les signataires s'engagent à transmettre les coordonnées des personnes dont les témoignages figurent sur leurs sites sur simple demande.

- 9. Recrutement des membres** — Les signataires s'engagent à ne point inciter les membres d'un autre site de rencontre à adhérer à leurs propres services depuis un site de rencontre concurrent.

2. Relation Client

- 1. CGU** — Les Conditions Générales d'Utilisation doivent être écrites dans un langage clair et compréhensible. Si celles-ci sont modifiées, un mail doit être envoyé aux membres du site signataire pour les informer des nouvelles dispositions. A cette occasion, un lien devra permettre au membre de ne pas accepter les nouvelles conditions. Ce refus conduira à sa désinscription. L'abonnement du membre sera donc résilié à compter de la date de fin d'échéance de son abonnement initial.
- 2. Service client** — Les signataires de la charte s'engagent à répondre dans les deux jours ouvrés à une demande formulée par une personne inscrite sur leur site à compter de la date d'envoi de cette dernière.
- 3. Mail** — Un client ou prospect doit pouvoir demander à tout moment de ne plus recevoir de mail de la part du site ou de ses partenaires. Aussi, lors de chaque email reçu, un lien devra permettre au client ou prospect d'indiquer son intention de ne plus être contacté par le site de rencontre en question ou par ses partenaires. Des mails de confirmation d'inscription, paiement, ou de signalisation d'un problème peuvent être envoyés par le site de rencontres si nécessité.
- 4. Désinscription** — Tout membre doit pouvoir supprimer lui-même sa fiche de la base de données du site de rencontre signataire. Aussi, cette fonction devra être accessible à un maximum de trois clics de toutes les pages du site une fois le membre connecté. Les signataires s'engagent à répondre favorablement à cette demande en supprimant la fiche dans les deux jours ouvrés. La fiche pourra toutefois être conservée dans la base de données du signataire mais ne devra plus être visible par les autres membres du site.
- 5. Informations légales** — Une page devra faire figurer les informations légales de la société, à savoir : pour une personne physique : Responsable légal, nom, prénom, adresse. Et pour une société : nom, forme juridique, N° Siret, adresse du siège, identité du responsable légal. Cette page devra être accessible depuis toutes les pages du site même si l'utilisateur n'est pas inscrit.
- 6. Protection des clients.** - Le site de rencontre prendra les précautions nécessaires afin de s'assurer
 - a)** Qu'aucune personne se déclarant mineure ne puisse utiliser le site
 - b)** que les utilisateurs respectent la vie privée des autres connectés et la confidentialité des correspondances échangées ;
 - c)** qu'il ne soit pas autorisé sur le site de proposer, solliciter ou promouvoir de biens ou de services payants ou de contreparties financières ;
 - d)** que les utilisateurs s'engagent à respecter et protéger les mineurs ; ne pas porter atteinte à l'ordre public ou enfreindre volontairement la loi ; s'abstenir vis-à-vis des connectés de toute proposition ou initiative contraire à leur volonté exprimée ;

Le site de rencontre prendra les mesures nécessaires afin que si un utilisateur est importuné ou témoin du non-respect des points « a » à « d », il puisse le lui signaler par un lien direct sur le site ou par téléphone non surtaxé aux heures ouvrables. Le site s'engage à vérifier le non-respect de ces points et à exclure les personnes ne les ayant pas respectées dans les 48 heures afin de protéger ses clients.

3. Abonnement & Tarification

1. **Renouvellement automatique** — Le renouvellement automatique doit être clairement mentionnée lors de la souscription. Ainsi, si le signataire pratique l'abonnement reconductible, cela devra être spécifié dès la page relative à l'abonnement dans une police clairement lisible. De plus, un mail devra être envoyé au plus tôt vingt jours et au plus tard trois jours avant la reconduction automatique de l'abonnement afin d'avertir le consommateur de cette reconduction. A cette occasion, l'internaute devra avoir la possibilité d'indiquer son refus de reconduire son abonnement, via un lien prévu à cet effet.
2. **Désabonnement** — Le désabonnement, c'est à dire le non renouvellement, tout comme la désinscription, devra être accessible à un maximum de trois clics de toutes les pages du site sur lequel le paiement a été effectué une fois le membre connecté. Aussi, dans les deux jours ouvrés, le signataire devra prendre acte de la demande de désabonnement formulée par le membre. L'éventuel renouvellement automatique cessera de s'appliquer dès la demande de l'internaute. Aussi, à l'occasion de de son désabonnement, le membre devra avoir la possibilité de demander sa désinscription en ligne.
3. **Tarifications** — Lorsque plusieurs offres sont proposées, les caractéristiques de chacune devront être clairement explicitées. Aussi, si certaines fonctionnalités ne sont pas comprises dans une offre tarifaire, des cases cochées ou toute autre forme analogue devront indiquer quelles sont les fonctionnalités incluses et celles non incluses dans l'offre.
4. **Remarque** : Si les sites de rencontre proposent un service entièrement gratuit pour le consommateur, l'intégralité des conditions prévues dans la section "3. Abonnement & Tarification" ne s'applique pas.

4. Adhésion, Suivi et Vérification

1. **Sites concernés** : les sites concernés par cette charte sont ceux répondant à la définition de sites de rencontre. Par extension, les sites offrant un service de rencontre entre célibataires pourront s'ils le souhaitent adhérer à la charte.
2. **Adhésion** — Cette charte est envoyée en deux exemplaires aux principaux acteurs de la rencontre en ligne par voie postale avec accusé de réception. Les signataires de la charte garderont un exemplaire et devront renvoyer le second signé et complété à l'adresse postale indiquée. Dès réception du document signé et complété, les éditeurs du site <http://www.datingwatch.org> feront parvenir aux signataires les éléments nécessaires à l'apposition du logo "Signataire de la Charte Déontologique des sites de rencontre". Les signataires s'engagent à respecter les axes définis par la charte pendant une durée minimum d'un an sous réserve de non modification de la présente. Un délai d'un mois à compter de la date de signature sera laissée au signataire afin de prendre les dispositions nécessaires au respect de la charte.
3. **Logo** — Les signataires de la charte apposent un logo "Signataire de la Charte Déontologique des sites de rencontre" sur la page d'accueil de leur site ou sur les pages "Nous contacter" ou à "A propos" ou équivalentes renvoyant vers le site <http://www.chartedelarencontre.org>.
4. **Vérification** — La vérification liée au respect des engagements déontologiques se fera essentiellement par les membres des sites de rencontre signataires, qui pourront attester ou non à tout moment de l'adéquation entre les pratiques du site et les engagements de ce dernier. Le site www.chartedelarencontre.org sera le réceptacle de ces retours qui pourront être publiés après vérification. De même, les éditeurs de www.datingwatch.org réaliseront des contrôles aléatoires afin de vérifier la sincérité des engagements pris par les signataires.

5. **Contenu de <http://www.chartedelarencontre.org>** — Le site listera les signataires, les sites de rencontres auxquels ont été envoyés la charte déontologique et ceux ayant refusé d'y adhérer. De même, les commentaires et remarques des utilisateurs seront accessibles. Enfin, le contenu de la charte sera disponible via le téléchargement d'un fichier pdf.

6. **Non respect** — En cas de non respect avéré d'un ou plusieurs points de la charte de la part d'un signataire, un rappel à l'ordre sera émis au site concerné. Celui-ci pourra alors se justifier ou se mettre en conformité. Si, dans un délai de sept jours, les manquements sont toujours constatés, le signataire sera radié et devra retirer de son site le logo "Signataire de la Charte Déontologique des sites de rencontre". Les informations relatives au non respect de la charte seront publiées sur le site <http://chartedelarencontre.org> ainsi que sur la page d'accueil de <http://www.datingwatch.org>. Un site n'a droit qu'à deux rappels à l'ordre lors de la période de référence d'un an.

7. **Informations complémentaires** : Cette charte a été rédigée par Julien MARIE et Youri REGNIER, auteurs du blog www.datingwatch.org, observatoire des sites de rencontre en concertation avec les éditeurs des sites de rencontre.