

Le Parcours du Consentement en Ligne

Votre guide pour maîtriser une compétence clé de votre future carrière.



Bienvenue. Partons ensemble à la découverte d'un sujet essentiel.



Bonjour à tous. Nous sommes ravis de vous accompagner aujourd'hui. Le sujet du consentement en ligne peut sembler intimidant, plein de jargon juridique. Notre objectif est simple : vous montrer à quel point c'est logique et, surtout, à quel point sa maîtrise sera un atout majeur dans votre vie professionnelle. C'est en comprenant ces règles que l'on bâtit une relation de confiance durable avec ses clients. Et la confiance, c'est le socle de toute entreprise qui réussit.

Commençons par le piège le plus courant : la fameuse case pré-cochée.

Vous l'avez vue des centaines de fois. Une petite case, déjà cochée, qui dit "**J'accepte les conditions générales**". Cela semble anodin, mais c'est une erreur qui peut **coûter très cher**. Juridiquement, cela ne vaut **rien**. C'est le point de départ de nombreux litiges. Ensemble, nous allons comprendre pourquoi, et surtout, comment faire les choses correctement.



Notre itinéraire : un parcours en 3 étapes claires.

Pour naviguer en toute sécurité, il suffit de suivre un parcours balisé. Chaque étape est logique et a son importance. C'est ce parcours qui transforme un simple clic en un accord valable et incontestable.

1



Informer

2



**Obtenir un
'Oui' clair**

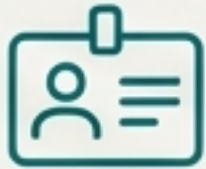
3



**Prouver
l'accord**

Étape 1 : L'information, le point de départ de la confiance.

Avant même de demander un 'oui', votre client doit savoir précisément à quoi il s'engage. La transparence n'est pas une option. Les informations essentielles doivent être claires et accessibles.



- **Qui vend ?** (Identité du vendeur)



- **Quoi exactement ?** (Caractéristiques du produit/service)



- **Combien ?** (Prix toutes taxes comprises)



- **Comment ?** (Conditions de livraison)



- **Et si je change d'avis ?** (Conditions de rétractation)

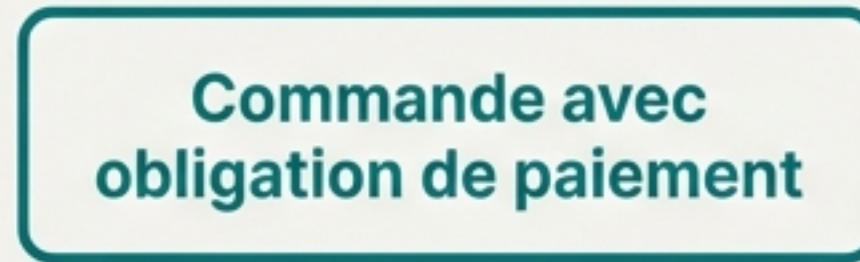
Étape 2 : L'acceptation doit être explicite. Pas Pas de place pour le doute.

C'est le moment crucial. L'utilisateur doit poser un acte **positif** et **sans ambiguïté**. Son 'oui' doit être intentionnel.



Le principe du 'double clic'

L'utilisateur voit son panier, puis il doit cliquer une seconde fois pour valider sa commande finale.



Un bouton sans équivoque

La loi impose une formule claire, comme 'Commande avec obligation de paiement'. Le texte sur le bouton a une valeur juridique.



L'action de cocher la case CGV

La case ne doit JAMAIS être pré-cochée. C'est au client de faire le geste.

Pourquoi cette case à cocher est-elle si importante ? La justice a tranché.

La justice française a été très claire sur ce point. Une **case pré-cochée** ne prouve absolument pas que le client a donné son accord. L'entreprise doit pouvoir prouver une **manifestation** de volonté *non équivoque* de la part du client.



La Jurisprudence à retenir

- **Réquis** de son à de un diesande, 16 février 2017 (n°15-27.729)
- **Référence:** Cour de cassation, 16 février 2017 (n°15-27.729)
- **Décision clé:** "Une case pré-cochée ne constitue pas une acceptation valable des conditions générales de vente."

L'exemple de Ticketmaster : un modèle de clarté.

1
Un récapitulatif détaillé :
prix total, frais, infos sur
l'événement. Aucune
surprise.

The diagram shows a checkout form with three main sections. The first section, titled 'RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE', contains three rows: 'Prix total' with a grey bar, 'Frais' with a grey bar, and 'Informations sur l'événement' with a grey bar. The second section, titled 'TERMES ET CONDITIONS', contains a checkbox and two grey bars. The third section is a large teal button with the text 'CONFIRMER ET PAYER'. Three orange arrows point from numbered text blocks to these sections: arrow 1 points to the first section, arrow 2 points to the checkbox in the second section, and arrow 3 points to the button in the third section.

RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE

Prix total

Frais

Informations sur l'événement

TERMES ET CONDITIONS

☐

CONFIRMER ET PAYER

2
La case pour les CGV est
bien vide. C'est à moi de
la cocher.

3
Un bouton d'action clair :
"Confirmer et Payer".
L'engagement est explicite.

Étape 3 : L'accord est donné. Maintenant, il faut pouvoir le prouver.

Félicitations, vous avez obtenu un consentement valable ! La dernière étape consiste à en conserver une preuve irréfutable. C'est votre sécurité juridique et la confirmation pour votre client.



- **Accusé de réception immédiat** : Une confirmation s'affiche sur le site juste après le clic.



- **Confirmation par email** : Envoi d'un email récapitulatif de la commande. C'est la preuve que le client garde.



- **Conservation des 'logs'** : En interne, l'entreprise garde une trace informatique (date, heure, IP) du clic.

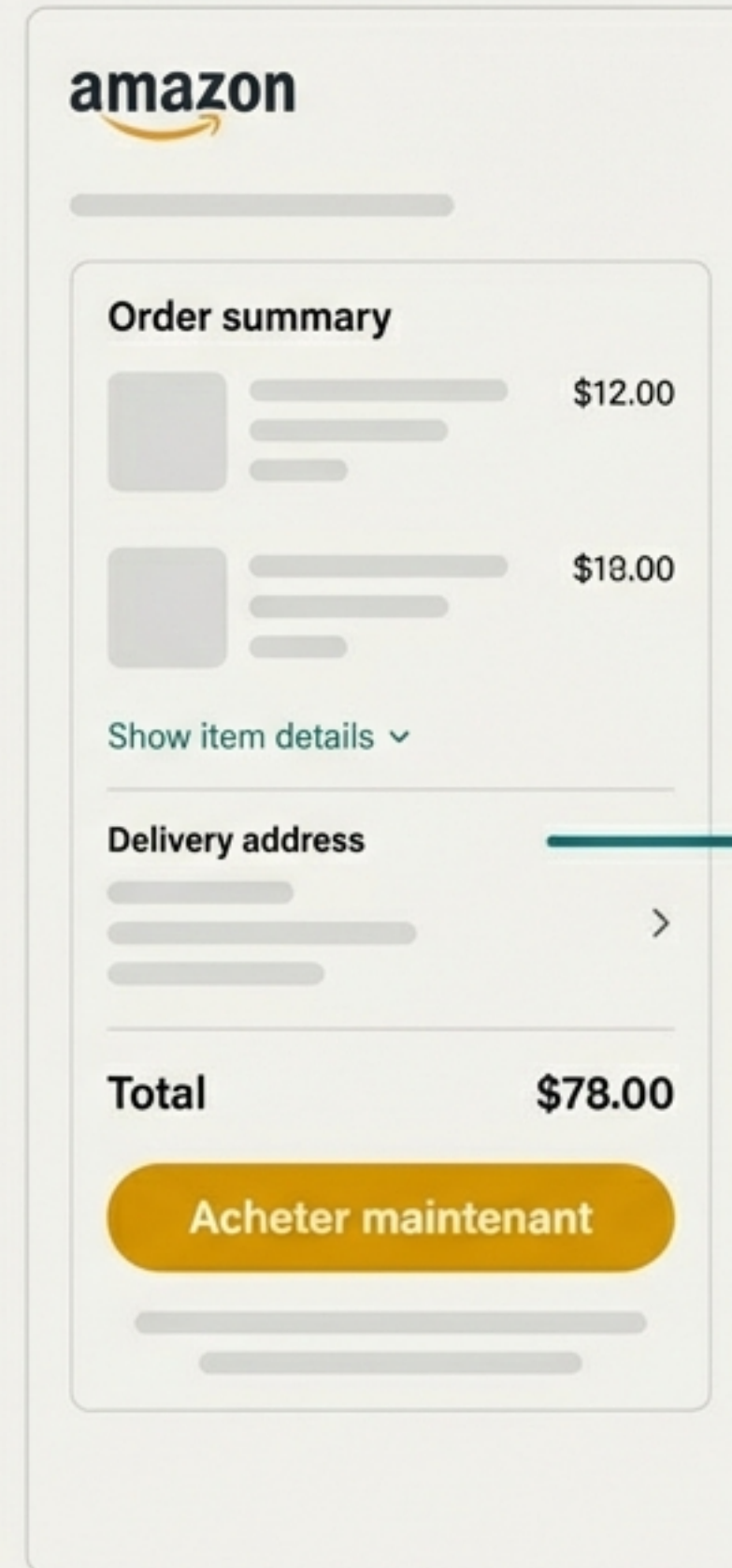
Comment Amazon grave l'accord dans le marbre.

Regardez le processus d'Amazon.

Juste avant le paiement, un dernier écran récapitule absolument tout.

Le clic sur 'Acheter maintenant' est l'acte final. Il déclenche immédiatement un email de confirmation détaillé.

Amazon a ainsi une double preuve : son récapitulatif et la confirmation envoyée.



Ce parcours est partout, bien au-delà de l'e-commerce.

Une fois que vous avez compris cette logique, vous la verrez partout. C'est le standard pour toute interaction numérique qui demande un engagement.



Application Mobile

Le pop-up qui demande "Autoriser l'accès à votre localisation ?" avec les boutons "Autoriser" / "Ne pas autoriser".



Abonnement en ligne

L'email de rappel avant la fin de l'essai gratuit qui détaille le futur abonnement et le montant prélevé.

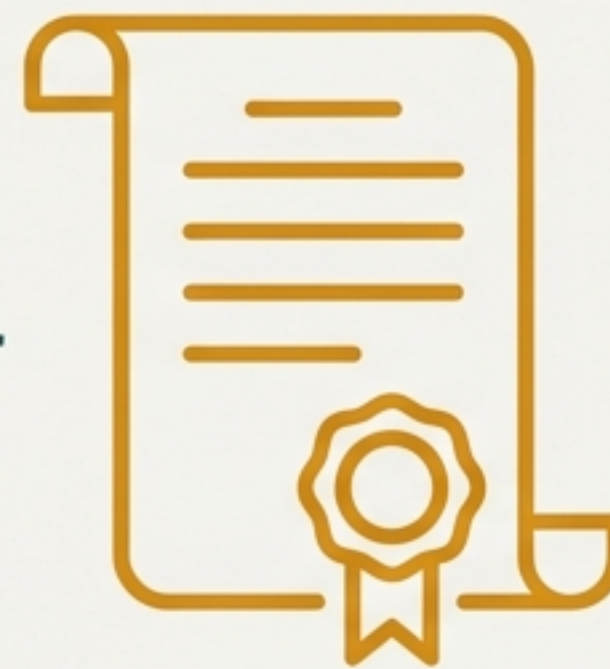


Newsletter

Le principe de l'Opt-in : vous devez cocher une case pour recevoir des offres, on ne vous l'impose pas.

Pour résumer, pensez au 'mariage numérique'.

Si vous ne deviez retenir qu'une seule image, que ce soit celle-ci.
Obtenir un consentement en ligne, c'est comme célébrer un mariage.



La demande en mariage

C'est l'information préalable.
On sait à qui et à quoi on dit oui.

La cérémonie et le 'Oui !'

C'est l'acceptation explicite.
Un acte volontaire et clair.

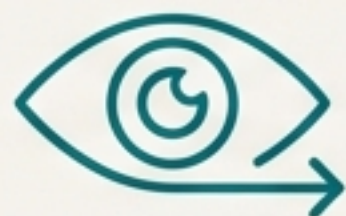
L'acte de mariage

C'est la preuve conservée.
Le document qui officialise et
prouve l'union pour l'avenir.

Votre mémo pour votre avenir professionnel.

Le consentement en ligne n'est pas une liste de règles, c'est un parcours logique qui se résume en une phrase :

> "J'informe d'abord, j'obtiens un 'oui' explicite ensuite, et enfin, je conserve la preuve."



Inform



Obtenir un "Oui"



Prouver

En maîtrisant ce parcours, vous devenez un professionnel de confiance.

Savoir recueillir un consentement valable, ce n'est pas seulement une **protection juridique**. C'est la preuve que vous respectez vos clients. C'est un signal fort qui montre que votre entreprise est sérieuse, transparente et digne de confiance.

Dans n'importe quelle équipe, dans n'importe quelle entreprise, cette compétence fera de vous un collaborateur précieux et respecté.

Vous êtes maintenant prêts à guider vos futurs projets sur le chemin du succès.

Envie d'aller plus loin ?

Le parcours du consentement est la première étape. Pour ceux qui veulent approfondir, deux sujets sont directement liés et tout aussi passionnants :



La protection des données (RGPD)

Comment le consentement s'applique non plus à un achat, mais à l'utilisation des données personnelles de vos clients.



'Opt-in' vs 'Opt-out'

La différence fondamentale entre demander la permission d'envoyer des communications commerciales (la bonne pratique) et forcer l'utilisateur à se désinscrire.