

Projet de charte de qualité du métier de référenceur

[Retour au sommaire de la lettre](#)

Certaines sociétés de référencement ont mis en place, depuis quelques années, des chartes de qualité pour les prestations de services. L'Ipea, ancienne association de référenceurs, avait également édicté la sienne au début des années 2000. Voici un nouveau projet de "charte de qualité sur le référencement de sites web" qui verra bientôt le jour sur notre site. A vous de nous dire ce que vous en pensez...

Dans le cadre de feu l'association IPEA qui regroupait, il ya quelques années de cela, des sociétés de référencement françaises, nous avons travaillé à une charte de qualité et de déontologie du métier de référenceur. Dans le cadre d'un projet en cours de développement sur le site Abondance.com, nous avons retravaillé l'ancienne charte pour la rajeunir, la réactualiser et l'adapter à notre époque. Voici donc ce projet de "charte de qualité" qui sera prochainement dévoilée sur notre site. [Tout commentaire ou remarque est bien entendu le bienvenu...](#)

Les signataires de la "**Charte de Qualité Abondance sur le référencement de sites web**" devront accepter les conditions suivantes (O-R = Outils de Recherche) :

Titre	Contenu de la charte
Réalisme / Garanties	Les signataires s'engagent à une obligation de moyens à mettre en oeuvre et à ne pas promettre (garantir) de résultats de positionnement limités à une requête et un moteur, et plus généralement ne pas promettre de résultats qui ne pourront être tenus ou vérifiés par le client. Des garanties statistiques (X% de positionnements sur Y mots clés et Z moteurs) pourront cependant être proposés.
Transparence	Les signataires s'engagent à tenir à disposition de leurs clients - et à leur faire connaître sa disponibilité - un document clair et précis présentant leur méthodologie de travail : technologies mises en oeuvre, méthodes d'optimisation, procédures de référencement, etc.
Conseil	Les signataires s'engagent à aider leurs clients dans la réflexion sur les informations qui seront fournies aux O-R (descriptif, mots clés, optimisation des titres et textes des pages, etc.) lors du référencement.
Méthodologie	Les signataires restent libres de la méthodologie mise en place pour référencer les sites de leurs clients, à partir du moment où elle respecte la présente charte, notamment en ce qui concerne la lutte contre le spam de la part des O-R (voir plus loin).
Loyauté	Les signataires s'engagent à suivre strictement les indications des O-R, publiées de façon spécifique sur leurs sites (et reprises ci-après dans la présente charte), dans le but d'effectuer une soumission efficace d'un site web dans leur index ou bases de données.
Suivi	Les signataires s'engagent à remettre à leurs clients de façon périodique des rapports clairs sur l'avancée des travaux de référencement de leur site web (suivi du positionnement, du trafic généré, du retour sur investissement, etc.), sous la forme qui leur semble la plus appropriée (tableaux Excel, extranet, outils en ligne, etc.).
Autonomie	Les signataires s'engagent à remettre tous les éléments relatifs aux travaux réalisés dans le cadre de la prestation de référencement de façon à permettre à leurs clients de changer de prestataire s'ils n'étaient pas

	satisfaits de la prestation effectuée. Comme pour toute prestation informatique ou de service, les travaux effectués appartiennent au client qui en a payé le montant.
Veille	Les signataires s'engagent à mettre en place des mécanismes de veille afin de se tenir au courant de l'évolution des outils de recherche et à en faire profiter leurs clients.
Qualité	Les signataires s'engagent auprès des O-R à ne soumettre à leur indexation que des sites dont le contenu et la pertinence sont suffisamment riches pour alimenter leur base de données en vue d'apporter une information utile au visiteur.
Mode de fonctionnement	Les signataires s'engagent à n'effectuer pour leurs clients que des prestations de référencement manuel, sans l'aide d'aucun logiciel de soumission automatique, sauf dans le cas où cette prestation est explicitement indiquée dans la proposition commerciale, et uniquement si l'utilisation de logiciels n'intervient qu'en complément d'une prestation manuelle majeure et ce aussi bien en phase de référencement qu'en phase de suivi et de veille.
Respect de la concurrence	Les signataires s'engagent à ne pas nuire au référencement d'un concurrent pour le compte d'un client et à ne pas utiliser la marque de concurrents pour le référencement de leurs clients. En règle générale, les signataires s'engagent à ne pas nuire au référencement d'un site pour lequel ils n'auraient pas été mandatés.
Combat contre le spam	Les signataires acceptent de ne pas réaliser d'action de spamdexing (fraude sur les O-R). Une annexe (voir ci-après) décrit de façon précise ce qui est considéré comme du spamdexing et ce qui n'en est pas dans le domaine du référencement de site web. Les signataires s'engagent notamment à ne cacher aux O-R aucun contenu destiné au référencement à l'intérieur du code HTML (balise Noscript, utilisation de zones invisibles - visibility-hidden, display:none, etc.) du site de leur client.
Information	Les signataires s'engagent à remettre à leurs clients et prospects, dans leurs propositions commerciales, un exemplaire de la Charte ici présente, accompagnée d'un document expliquant le fonctionnement des O-R, détaillant en quoi consiste un référencement de site Web, ainsi que ses contraintes.
Clarté	Les signataires s'engagent à expliciter de façon claire les actions effectuées sur les moteurs de recherche et notamment à ne pas entretenir de flou entre des prestations de référencement manuel et d'éventuelles actions d'achat de mots clés dans le cadre de campagnes de liens sponsorisés. Les deux types d'actions, si elles cohabitent dans la prestation proposée au client, devront être clairement mentionnées et démarquées.
Blacklistage	Les signataires s'engagent à rembourser intégralement la prestation réalisée s'il est avéré que le site est exclu d'un moteur suite à une faute de leurs services.

Echange de liens

Les signataires s'engagent à ne pas mettre en place de lien vers leur site depuis le site du client, de façon visible ou invisible, sauf si cela est stipulé clairement dans le contrat signé entre les deux parties.

Définition du spamdexing

Les actions suivantes sont considérées comme étant du spam (ou spamdexing : fraude au référencement sur les O-R (= Outils de Recherche)), cette liste n'étant pas considérée comme limitative :

- Référencement d'un site faisant la promotion d'activités illicites ou dégradantes (piratage, racisme, sectes, pédophilie, etc.).
- Mise en place d'une stratégie de référencement basée sur plusieurs noms de domaine différents (chaque nom de domaine pointant sur la même page) ou sous plusieurs adresses ou sous-domaines différents (www.site.com et actu.site.com par exemple, chaque adresse pointant sur la même page).
- Répétition de façon abusive des mots clés à l'intérieur d'une page, que ce soit dans des zones cachées ou non du code HTML.
- Répétition abusive de balises TITLE, META ou autres (commentaires).
- Utilisation de mots clés inadéquats avec le contenu du site, utilisation de marques ou de noms sans liaison avec le site ou faisant mention de marques déposées sans autorisation.
- Utilisation de texte invisible (blanc sur fond blanc par exemple) ou caché à l'intérieur du code HTML (balise Noscript, utilisation de zones invisibles - visibility-hidden, display:none, etc.).
- Cloaking (technique instillée sur les serveurs web et permettant de délivrer aux spiders des pages spécifiquement réalisées pour les moteurs de recherche) à des fins de positionnement.
- Copie sur son propre site de code HTML existant et n'appartenant pas au signataire.
- Création de pages HTML ou de liens ayant pour unique but d'augmenter l'indice de popularité d'un site ou d'une page.
- Achat de lien au *pro rata* d'un indice de popularité (PageRank ou autre).
- Pages de redirection (balise Meta Refresh, Javascript ou autre) notamment dans le cadre de création de pages satellites.
- Popularité : toute manœuvre visant à tenter d'augmenter l'indice de popularité (ou PageRank) d'une page de façon artificielle.
- Pages satellites, alias, fantômes, *doorway pages*, etc., et toutes techniques d'optimisation permettant de positionner une page dans les pages de résultats des moteurs, cette page redirigeant de façon automatique l'internaute sur une autre page "réelle".
- Toute méthode de création massive et automatisée de pages web spécifiquement optimisées pour les moteurs de recherche, même sans redirection automatique, dans le cadre d'une stratégie de référencement.
- D'une manière générale, non-respect des limites indiquées par les O-R et rappelées ici :

Google :

<http://www.google.fr/support/webmasters/bin/answer.py?answer=35769&hl=fr>
<http://www.google.fr/support/webmasters/bin/answer.py?answer=35291&hl=fr>

Yahoo! :

<http://eur.help.yahoo.com/help/fr/ysearch/deletions/index.html>

<http://eur.help.yahoo.com/help/fr/ysearch/deletions/deletions-04.html>

<http://eur.help.yahoo.com/help/fr/ysearch/deletions/deletions-05.html>

Microsoft Live Search:

<http://search.msn.fr/docs/siteowner.aspx?FORM=WMDD2>

http://search.msn.fr/docs/siteowner.aspx?t=SEARCH_WEBMASTER_REF_GuidelinesforOptimizingSite.htm&FORM=WGDD