

RÈGLES DE CONDUITE POUR LA MESURE

AUDIO





AVANT-PROPOS

Les résultats de la mesure des auditoires publiés par Numeris sont d'un très grand intérêt commercial pour tous les abonnés de Numeris. En effet, c'est sur la base des projections d'auditoire audio et de sondages qualitatifs que les annonceurs, créateurs de contenu, radiodiffuseurs, diffuseurs virtuels (pure play), agences gouvernementales, etc., prennent des décisions importantes.

Numeris s'engage à fournir des données à jour, exactes et non biaisées. Les présentes Règles de conduite sont un gage de confiance pour les abonnés qui utilisent les données de Numeris.

UTILISATION DU GUIDE

Le présent guide, destiné aux abonnés de Numeris (y compris les membres autorisés de leur groupe indiqués dans le Bulletin de souscription de Numeris), a été préparé pour les aider à utiliser les données d'auditoire audio et les données qualitatives. Il contient les Règles de conduite ainsi que des exemples d'activités que les stations pourraient entreprendre et qui auraient pour effet de fausser les cotes d'écoute ou de provoquer un biais. On y trouve également des règles ayant trait à l'utilisation abusive de données de Numeris et à la déformation des résultats de mesure des auditoires.

Les comportements et exemples décrits dans le guide ne sont pas exhaustifs et n'incluent pas nécessairement tous les comportements et activités qui pourraient être considérés comme une infraction aux Règles de conduite. Chaque Règle de conduite s'applique à toute activité de mesure effectuée par Numeris. Par commodité, certaines activités sont illustrées par des exemples; cependant, les Règles de conduite s'appliquent à tous les services audio de Numeris.

Afin de s'assurer que les données sont présentées de manière exacte et accompagnées de l'identification adéquate de la source d'information, Numeris recommande vivement à ses abonnés de faire appel à notre service gratuit d'examen préalable (voir page 12) avant d'entreprendre toute activité. Pour ce faire, il suffit de contacter un membre de l'équipe, Service à la clientèle, de Numeris.

Tout au long de ce document, nous faisons référence à « éditeurs ». Dans le présent contexte, éditeurs s'entend par radiodiffuseurs et diffuseurs virtuels de contenu audio.

TOUS LES ABONNÉS DE NUMERIS ONT UNE RESPONSABILITÉ

Actions des employés. En ce qui concerne l'application des Règles de conduite, les abonnés de Numeris sont individuellement responsables des activités de leur personnel et de toute autre personne dont ils retiennent les services, y compris leurs représentants et consultants. Chaque abonné a accepté cette responsabilité lorsqu'il a signé son Bulletin de souscription de Numeris. Toute action contraire aux Règles de conduite de son personnel ou de toute autre personne dont il retient les services sera considérée comme une infraction commise par l'abonné lui-même.

Affichage des Règles de conduite Les abonnés qui sont désignés comme éditeur (radiodiffuseur ou diffuseur virtuel) par Numeris dans leurs Bulletins de souscription sont tenus : (i) d'afficher une copie des Règles de conduite et de tout bulletin s'y rapportant dans un lieu bien en vue de leurs établissements, selon les directives données de temps à autre par Numeris; (ii) de rappeler à tous les membres de leur personnel concernés au moins une fois l'an la gravité des infractions aux Règles de conduite.

Signalement des infractions. L'abonné de Numeris qui croit qu'une infraction aux Règles de conduite aurait été commise, au sein de son organisation ou non, doit le signaler à Numeris de la manière indiquée ci-après.

COMMENT SIGNALER UN INCIDENT

Toute infraction présumée aux Règles de conduite doit être signalée par écrit à un membre de l'équipe du Service à la clientèle de Numeris, appuyée par toutes les informations pertinentes pouvant nous permettre de gérer la situation.



LES RÈGLES DE CONDUITE POUR LA MESURE AUDIO

Règle n° 1 : Altération des cotes d'écoute

Nul abonné de Numeris ne doit entreprendre, directement ou indirectement, une activité qui pourrait avoir pour effet de fausser les cotes d'écoute.

Règle n° 2 : Biais des cotes d'écoute

Nul abonné de Numeris ne doit entreprendre une activité qui puisse, directement ou indirectement, dicter, modifier ou influencer le comportement d'un répondant.

Règle n° 3 : Usage incorrect des documents et données de Numeris

Nul abonné de Numeris ne doit reproduire ou distribuer, en tout ou en partie, des cahiers d'écoute, questionnaires, documents destinés aux répondants, rapports ou données exclusives de Numeris ou encore des imitations de ces documents s'il n'a pas, au préalable, obtenu l'autorisation écrite pour ce faire de Numeris. En outre, nul abonné de Numeris ne doit présenter faussement les données de Numeris.

Règle n° 4 : Commentaires de nature à discréditer

Nul abonné de Numeris ne doit faire des déclarations publiques de nature à porter atteinte à la réputation de Numeris ou à son système de mesure des auditoires audio.

Règle n° 5 : Référence à d'autres études

Nul abonné de Numeris ne doit présenter des données d'auditoire audio non produites par Numeris ou prétendre publiquement qu'un éditeur occupe une certaine position dans le marché en termes de portée, de durée d'écoute, de part de marché ou de cote d'écoute sans justifier ses affirmations en identifiant la source de ses données.

Règle n° 6 : Collaboration

Tout abonné de Numeris doit collaborer avec Numeris en cas d'enquête sur une prétendue infraction aux Règles de conduite de Numeris qu'il aurait commise. Cette collaboration se traduit, sans restriction, par une réponse rapide et complète aux demandes de renseignements de Numeris.

L'INTERPRÉTATION DE CHAQUE RÈGLE ET DES EXEMPLES SUIVENT CI-APRÈS. LES RÈGLES DE CONDUITE S'APPLIQUENT À TOUTE ACTIVITÉ DE MESURE ENTREPRISE PAR NUMERIS



Règle n° 1 : Altération des cotes d'écoute

Nul abonné de Numeris ne doit entreprendre, directement ou indirectement, une activité qui pourrait avoir pour effet de fausser les cotes d'écoute.

Définition de l'altération des cotes d'écoute

1. Toute activité pouvant amener les répondants à gonfler, falsifier ou dénaturer leur écoute réelle lors de leur participation à un sondage audio.
2. L'utilisation de tout équipement ou logiciel non autorisé ou fourni par Numeris par un éditeur qui pourrait occasionner une publication inexacte des données d'auditoire par divers moyens, notamment :
 - en modifiant l'équipement de Numeris faisant l'objet d'une licence ou;
 - en modifiant les codes de Numeris insérés dans le système audimétrique.

Différence entre altération de l'écoute et incitation à l'écoute occasionnée par une publicité ou une promotion

On peut confondre l'altération des cotes d'écoute avec l'incitation à l'écoute occasionnée par certaines activités comme une publicité ou une promotion.

L'altération des cotes d'écoute amène le répondant à rapporter son écoute différemment ou en plus grande quantité que son écoute réelle.

Les activités publicitaires ou promotionnelles peuvent amener le répondant à augmenter véritablement son écoute ou à sélectionner du contenu en particulier.

Contrairement à l'altération des cotes d'écoute qui constitue une infraction aux Règles de conduite de Numeris, l'incitation à l'écoute n'en est pas une.

Exemples d'altération de cote d'écoute

Contact avec un répondant : Que ce soit dans le cours normal des activités d'un abonné de

Numeris, par inadvertance, ou en raison d'actions de ce dernier, tout contact avec un répondant de Numeris doit être signalé dans un délai de 24 heures.

- Un employé d'un éditeur abonné de Numeris risque de rencontrer un membre du panel qui porte un audimètre ou qui en a un installé à domicile; toute tentative de mobiliser cet individu de quelque façon est considérée comme une infraction à la présente règle. Numeris doit être au fait de toutes les informations en vue d'identifier l'individu ou le foyer concerné.
- Les membres du panel entretiennent une relation à long terme avec Numeris ce qui augmente les possibilités d'identifier un répondant auprès d'un éditeur. Il est très important pour Numeris de gérer adéquatement un tel contact pour assurer l'intégrité des données publiées.

Si un répondant prend contact avec un éditeur au moyen d'un média social, ce dernier ou ses employés ne peuvent y donner suite en cliquant sur le bouton J'aime, en répliquant etc. Ils doivent signaler le contact à Numeris dans les 24 heures du contact.

Défaut de signaler rapidement un contact avec un répondant : Si un abonné de Numeris ne signale pas le contact qu'il a eu avec un répondant dans les 24 heures qui suivent, la situation sera considérée comme une altération des cotes d'écoute.

Un membre du personnel de l'abonné de Numeris participe à un sondage de Numeris : Tous les répondants potentiels se font demander si eux-mêmes ou un membre de leur famille ou de leur domicile travaillent pour un éditeur, une agence de publicité ou s'ils occupent un poste de cadre auprès d'une organisation média (média imprimé, affichage extérieur, distributeur, centre d'appel ou créateur de contenu, producteur ou fournisseur de médias). Les employés d'un abonné de Numeris qui correspondent à l'une des descriptions susmentionnées, consultants ou



entrepreneurs engagés par cet abonné ainsi que les membres de leur famille directe ne peuvent agir en tant que répondants. Un abonné de Numeris doit signaler toute personne non autorisée à Numeris au plus tard 24 heures après avoir eu connaissance de la participation d'une telle personne à un sondage ou à un panel audimétrique. Numeris vérifiera si l'individu en question est autorisé à participer et prendra les mesures qui s'imposent.

Identification des répondants à un

sondage de Numeris : Aucun abonné de Numeris ou employé de ce dernier ne peut entreprendre une quelconque activité pour identifier les participants à un sondage audimétrique ou par cahiers d'écoute de Numeris.

- Un abonné de Numeris entreprend des activités publicitaires ou promotionnelles invitant des répondants à s'identifier ou approche un individu qu'il croit être un répondant dans le but de vérifier si c'est bien le cas.

Possession d'un cahier d'écoute ou d'un

audimètre : Tout abonné de Numeris qui prend possession d'un cahier d'écoute ou d'un audimètre, par quelque moyen à des fins d'indemnisation ou non, est tenu d'en informer Numeris dans un délai de 24 heures et de donner à cette dernière tout renseignement concernant le foyer auquel a été envoyé le cahier d'écoute ou l'audimètre.

Appels aux membres des panels ou aux

répondants aux sondages par cahiers d'écoute : Il ne s'agit pas nécessairement d'un appel direct aux répondants, mais d'une activité qui peut être raisonnablement perçue comme pouvant les amener à inscrire incorrectement ou à falsifier leur comportement d'écoute ou à modifier leur utilisation de l'audimètre PPM en raison d'une confusion ou d'une manipulation. Voici quelques exemples de ce type d'altération :

- Des concours ou promotions qui incitent à inscrire une écoute, que celle-ci entre ou non en ligne de compte pour l'attribution de prix.
- Un formulaire de concours qui peut ressembler à un cahier d'écoute de sorte que les répondants le confondent avec un cahier d'écoute de Numeris.
- Des concours qui peuvent inciter les répondants au cahier d'écoute ou membres du panel audimétrique à téléphoner, à texter, à s'identifier

ou à demander ce qu'ils doivent faire avec le cahier d'écoute ou l'audimètre ou encore à parler de leur utilisation de l'audimètre ou du cahier d'écoute ou discuter de leur expérience en tant que participant.

- Toute allusion publique qui peut inciter les répondants à inscrire incorrectement ou à exagérer leur durée d'écoute ou faire en sorte que leur écoute soit inscrite de manière inexacte ou exagérée.
- Des promotions du genre : « Si vous avez un audimètre (ou un enregistreur ou autre appareil similaire), vous pouvez gagner un prix avec CAAA. Donc, écoutez CAAA pour gagner ».

Influence sur les répondants aux

sondages par cahiers d'écoute : Toute tentative d'influencer la façon dont les cahiers d'écoute sont remplis est interdite. Il peut s'agir d'une offre faite en public ou en privé à des répondants de céder leur cahier d'écoute ou de ne pas rapporter correctement leur comportement réel d'écoute. Voici quelques exemples de ce type d'altération :

- Un abonné de Numeris ou une personne à son emploi tente d'entrer en contact avec une partie ou l'ensemble des personnes ou foyers sélectionnés pour recevoir des cahiers d'écoute de Numeris PEU IMPORTE la raison.
- Un abonné de Numeris ou une personne à son emploi fait publiquement appel aux répondants afin qu'ils appuient sa station ou son service en remplissant le cahier d'écoute.
- Un abonné de Numeris ou une personne à son emploi suggère aux auditeurs de sa station d'inscrire une certaine durée d'écoute en sa faveur ou les incite à ne pas mentionner certaines stations ou services dans leurs cahiers d'écoute.
- Un abonné de Numeris ou une personne à son emploi demande aux auditeurs de lui envoyer leur cahier d'écoute aux fins de participation à un concours ou comme preuve de leur durée d'écoute à cette station.

Activités qui ciblent les individus et les foyers participant au panel

audimétrique : Il s'agit de toute activité, directe ou indirecte, visant les foyers des panels de Numeris individuellement ou les membres des



foyers participants individuellement, dans l'intention explicite de les amener à changer leur comportement d'écoute normal ou d'interférer avec la mesure ou la transmission de données des comportements d'écoute. De telles activités peuvent amener les membres du panel à enregistrer plus d'écoute ou une écoute différente qu'en temps normal. Il est entendu qu'une activité publicitaire ou promotionnelle visant un public ne constitue pas une situation potentielle d'altération des cotes d'écoute. Voici quelques exemples de ce type d'altération :

- Un abonné de Numeris ou une personne à son emploi offre de donner un incitatif à un membre du panel afin que celui-ci modifie son comportement d'écoute ou son utilisation de l'audimètre ou celui d'un autre membre du foyer.
- Un abonné de Numeris ou une personne à son emploi fait référence à Numeris ou à ses activités d'une manière qui pourrait inciter un répondant à contacter sa station.

Altération de l'équipement audimétrique ou des codes :

- Toute forme d'altération de l'équipement faisant l'objet d'une licence constitue une infraction.
- L'installation d'équipement ou de logiciel ne faisant pas l'objet d'une licence de Numeris et qui pourrait influencer les codes de Numeris constitue une infraction.



Règle n° 2 : Biais des cotes d'écoute

Nul abonné de Numeris ne doit entreprendre une activité qui puisse, directement ou indirectement, dicter, modifier ou influencer le comportement d'un répondant

Définition de biais des cotes d'écoute

Le biais des cotes d'écoute inclut toute activité portant atteinte à l'objectivité du processus de sondage dans son ensemble en amenant les répondants à être plus sensibilisés à la participation au sondage ou sensibilisés différemment à l'inscription de leur écoute comparativement aux autres répondants.

Exemples de biais des cotes d'écoute

Annonces d'une activité de mesure d'auditoire

Il peut arriver à l'occasion que Numeris fasse diffuser des annonces publicitaires par des éditeurs, autorise le placement de telles annonces ou encore la coordination de contenu publicitaire par une association de l'industrie.

Les éditeurs individuels qui font des annonces ou qui émettent des commentaires sur la tenue actuelle d'une activité de mesure ou la présence d'un panel électronique dans un marché peuvent occasionner un biais des cotes d'écoute. Pour cette raison, de telles actions individuelles sont interdites.

Un éditeur individuel fait allusion à une activité de mesure de Numeris :

Tout message non autorisé par Numeris ou coordonné par une association de l'industrie diffusé par un éditeur individuel annonçant la tenue actuelle ou prochaine d'une mesure des auditoires audio, que l'on y utilise ou non une référence directe à « Numeris », au « cahier d'écoute » ou à l'« audimètre » est interdit. Le message pourrait exhorter les répondants à participer ou à rapporter leur écoute avec autant de précision que possible. Voici quelques exemples d'annonces ou d'activités pouvant être considérées comme un manquement à cette règle :

- « Au cours des semaines qui viennent, il y aura une mesure de l'écoute dans votre région. Si vous-même ou une de vos connaissances êtes invités à participer au sondage, nous vous invitons fortement à inscrire votre écoute réelle de la façon la plus complète et la plus exacte possible. »
- « La station CAAA vous rappelle que si on vous a demandé de participer à un sondage ou de dire quelle station de radio vous écoutez, n'oubliez pas de répondre qu'il s'agit de CAAA. »
- « Si jamais vous effectuez un suivi de votre écoute, je vous rappelle que vous écoutez X, la source no 1 pour écouter du rock. »
- Un employé d'un abonné de Numeris sollicite publiquement le soutien des membres du panel de Numeris envers une station, un service ou du contenu en particulier en utilisant leur audimètre.
- Un répondant communique avec un éditeur pour savoir comment remplir un sondage ou questionnaire de Numeris ou utiliser un audimètre et une personne à l'emploi de l'éditeur lui explique comment remplir le sondage, le questionnaire ou utiliser un audimètre.

L'employé ne doit pas engager de conversation avec le répondant, mais lui laisser savoir que toute conversation entre un abonné de Numeris et un répondant de Numeris (peu importe qui a initié le contact) enfreint les règles de Numeris. L'éditeur doit référer ce répondant à la section Nos contributeurs du site web de Numeris pour obtenir de plus amples informations et informer Numeris dans les 24 heures du contact.
- La station diffuse en public une promotion faisant allusion à des cahiers d'écoute, audimètres, bulletins de vote, sondages, questionnaires etc., mis à part les annonces publicitaires de Numeris, que l'on peut interpréter comme étant une incitation à participer à un sondage de Numeris.



Appels indirects

Activités ou actions qui ressemblent aux activités de mesure de Numeris : La plupart du temps, elles ne font pas directement allusion à un sondage, une mesure ou à Numeris. Elles peuvent toutefois avoir un certain effet sur l'auditeur qui participe à un sondage ou avec qui on a communiqué pour lui demander de participer ultérieurement, pour l'inciter à rapporter son écoute le plus exactement possible ou pour lui rappeler de porter son audimètre. Dans ces messages, on pourrait utiliser des termes ou des graphiques qui font allusion au processus de mesure, aux cahiers d'écoute et aux audimètres, sondages et questionnaires de Numeris ou à l'enregistrement de l'écoute. Voici quelques exemples de ce type d'activités pouvant entraîner un biais :

- Documents distribués directement au foyer, annonces imprimées, affichages dans les médias sociaux ou représentations graphiques qui ressemblent d'une certaine façon au cahier d'écoute, à l'audimètre ou au questionnaire de Numeris, ou à une partie de ceux-ci.
- Les promotions qui font des jeux de mots avec le nom de Numeris, le matériel, la méthodologie, le cahier d'écoute ou l'audimètre.
- Des commentaires tels que « Rappelez-vous d'apporter votre audimètre lorsque vous quittez la maison aujourd'hui » ou « inscrivez-le » ou encore « Rappelez-vous que vous avez écouté l'émission d'information de X au travail aujourd'hui ».

Commentaires spontanés

Commentaires émis par un annonceur en public faisant référence à Numeris : Une personne à l'emploi d'un éditeur peut faire un commentaire faisant référence à Numeris, aux cotes d'écoute, aux sondages audio, aux cahiers d'écoute, aux questionnaires, aux audimètres, etc., pouvant être spontané ou une tentative d'humour. De telles références, même si elles sont brèves et quel qu'en soit le contexte, pourraient provoquer un biais chez les participants et peuvent donc être considérées comme une infraction aux Règles de conduite.

Les dispositions précédentes n'empêchent toutefois pas un éditeur d'effectuer ou de créer un reportage d'information habituel sur la relation entre la publicité et la mesure des auditoires, pourvu qu'aucun répondeur de Numeris n'y soit impliqué.



Règle n° 3 : Usage incorrect des documents et données de Numeris

Nul abonné de Numeris ne doit reproduire ou distribuer, en tout ou en partie, des cahiers d'écoute, questionnaires, documents destinés aux répondants, rapports ou données exclusives de Numeris ou encore des imitations de ces documents s'il n'a pas, au préalable, obtenu l'autorisation écrite pour ce faire de Numeris. En outre, nul abonné de Numeris ne doit présenter faussement les données de Numeris.

Exemples d'usage incorrect des documents et des données de Numeris

Utilisation non autorisée des documents et données de Numeris :

Un abonné de Numeris fournit des données d'auditoire de Numeris pour des raisons autres que celles du cours normal de ses activités commerciales qui peuvent se limiter comme suit :

- Un abonné de Numeris publie des données d'auditoire de Numeris autres que celles que Numeris publie sur son propre site web public.
- Un abonné de Numeris fournit des données d'auditoire de Numeris à une organisation qui n'est pas autorisée à recevoir des données de Numeris pour son usage direct. Par exemple :
 - Une maison de représentation ne peut utiliser les données de Numeris au bénéfice des éditeurs qui ne sont pas des abonnés de Numeris.
 - Un éditeur ne peut fournir des données à une agence de publicité qui n'est pas un abonné de Numeris et qui permettra à cette agence de faire affaire avec d'autres éditeurs.
 - Un annonceur ne peut fournir à un consultant qui n'est pas un abonné de Numeris des données pour appuyer des rapports que le consultant fournira à d'autres de ses clients.

Aucun crédit ou crédit erroné : Un abonné de Numeris présente de façon trompeuse des données d'auditoire de Numeris dans une annonce publicitaire publiée dans un quotidien, un média social, un site Internet ou dans tout autre document promotionnel sans identifier de façon exacte et complète l'origine des données.

Remarque : Il n'y a pas d'infraction si les données d'auditoire de Numeris sont accompagnées par les renseignements de « source » suivants :

Type de renseignements	Exemple
Source	Service par cahiers d'écoute radio de Numeris Service audimétrique radio de Numeris Service audimétrique radio de Numeris – Données préliminaires
Publication / Plage de dates	Automne 2009 <i>ou</i> 7 septembre au 4 octobre 2009
Éditeur (s)	CAAA
Groupe sociodémographique	Adultes 18+
Bloc horaire	Lu-di, 7 h à 13 h
Aire géographique	TouteVille CTRL
Type de données	AMQH, portée, AMM, etc.

Présentation fallacieuse des données de

Numeris : Un abonné de Numeris présente de façon trompeuse des données d'auditoire de Numeris dans une annonce publicitaire publiée dans un quotidien, un média social, un site Internet ou dans tout autre document promotionnel.

- Citer des données d'auditoire inexactes.
- Utiliser des graphiques fallacieux (p. ex. : non à l'échelle).
- Donner la source Numeris lors d'affirmations d'auditoires falsifiés.



Remarque : Il ne s'agit pas d'une infraction si la définition d'un groupe sociodémographique ou type de données est incluse dans la source afin de permettre aux autres abonnés de reprendre les affirmations reliées aux auditoires.

Déclarations promotionnelles non appuyées par des données : Des déclarations promotionnelles publiques, comme des références faites en ondes, des panneaux d'affichage, etc., sans affirmations reliées directement aux auditoires de Numeris telles que « La station la plus écoutée de TouteVille » peuvent ne pas indiquer la source des données; toutefois, advenant le dépôt d'une plainte, les abonnés de Numeris sont tenus de fournir des données de Numeris à titre de référence. Numeris n'effectuera pas d'examen préalable de ces références.



Règle n° 4 : Commentaires de nature à discréditer

Nul abonné de Numeris ne doit faire des déclarations publiques de nature à porter atteinte à la réputation de Numeris ou à son système de mesure des auditoires audio.

Commentaires de nature à discréditer :

L'expression « de nature à discréditer » réfère à des remarques publiques non conformes aux faits ou propres à induire en erreur, ou qui tendent à dénigrer Numeris, sa méthode de mesure audio ou les résultats de ses mesures. Collectivement, les abonnés de Numeris ont beaucoup investi dans

l'organisme et ses services de mesure des auditoires. Peu importe l'intention, des commentaires mal informés au sujet de Numeris ou de ses services peuvent déprécier la valeur de l'information aux yeux de l'industrie. Ils peuvent aussi décourager la participation du public aux mesures, ce qui aurait un effet sur leur qualité et leur coût.

Règle n° 5 : Référence à d'autres études

Nul abonné de Numeris ne doit présenter des données d'auditoire audio non produites par Numeris ou prétendre publiquement qu'un éditeur occupe une certaine position dans le marché en termes de portée, de durée d'écoute, de part de marché ou de cote d'écoute sans justifier ses affirmations en identifiant la source de ses données.

Référence à d'autres études : Numeris représente la source principale de services à frais partagés de mesure des auditoires audio au Canada. Il est donc fortement probable que l'industrie et le public en général prennent pour acquis que toute donnée publiée ayant trait aux auditoires audio est basée sur les sondages de Numeris. Un abonné de Numeris qui publie des

données d'une autre source de recherche sans la mentionner induit possiblement en erreur les utilisateurs de ces données, y compris d'autres abonnés de Numeris. Les données qui présentent des écarts par rapport à celles produites par Numeris peuvent semer la confusion au sein de l'industrie et, en fin de compte, déprécier la valeur du service de Numeris.

Règle n° 6 : Collaboration

Tout abonné de Numeris doit collaborer avec Numeris en cas d'enquête sur une prétendue infraction aux Règles de conduite de Numeris qu'il aurait commise. Cette collaboration se traduit, sans restriction, par une réponse rapide et complète aux demandes de renseignements de Numeris.

Collaboration Tout refus de collaboration de la part d'un abonné de Numeris, en plus d'être considéré comme une infraction à la présente règle

de conduite, peut être pris en considération dans la sanction appliquée pour l'infraction commise en premier lieu par cet abonné.



Examen préalable

À la demande d'un abonné de Numeris, Numeris étudiera d'avance les projets, annonces publicitaires dans les quotidiens, affichages dans les médias sociaux ou autres documents promotionnels de manière à identifier une infraction possible aux Règles de conduite. Ces examens préalables sont traités par Numeris sous le sceau de la confidentialité et complétés dans les trois jours qui suivent la réception des documents envoyés par l'abonné de Numeris.

L'examen préalable effectué par Numeris vise uniquement à aider ses abonnés à voir à ce que les énoncés concernant les données d'auditoire soient basés sur des faits et accompagnés d'une source fiable. Numeris n'assume aucune responsabilité

quant à la conformité des documents examinés à d'autres lois, règlements ou directives.

L'examen préalable, le cas échéant, est déclaré lors de toute procédure faisant suite à une plainte concernant les présentes Règles de conduite, mais ne garantit pas qu'une plainte ne sera pas déposée auprès de Numeris au sujet d'une activité ou que l'abonné de Numeris ne sera pas reconnu coupable d'une infraction.

Les documents électroniques ou imprimés peuvent être envoyés au vice-président, Service à la clientèle de Numeris. Le service d'examen préalable est offert sans frais aux abonnés de Numeris.

Procédure de traitement des plaintes

Dépôt de la plainte

Afin d'aider Numeris à assurer l'intégrité de ses systèmes de mesure, tout abonné de Numeris qui constate une infraction aux Règles de conduite ou en prend connaissance doit déposer une plainte écrite auprès d'un membre de l'équipe du service à la clientèle, qui acheminera la plainte au **Comité des règles de conduite du personnel** pour les sondages radio. Après avoir pris connaissance de la présumée infraction, l'abonné de Numeris doit déposer sa plainte dans les dix jours ouvrables.

La plainte doit comprendre une description complète de l'activité en cause et préciser les dates et heures de l'infraction. Il faut, dans la mesure du possible, joindre les preuves nécessaires à la plainte (enregistrement-témoin, analyse des auditoires, document promotionnel, etc.). Les personnes déposant la plainte doivent s'identifier.

Numeris peut lancer une enquête de son propre chef, sans qu'il y ait plainte de la part d'un abonné de Numeris, si elle soupçonne une infraction aux Règles de conduite.

Option d'éducation : Au lieu de déposer une plainte officielle relative à la Règle n° 3 : Usage incorrect des documents et données de Numeris, un abonné de Numeris peut demander à Numeris de passer en revue une infraction potentielle commise par un autre abonné et de lui montrer comment mettre au point ses documents ou processus afin d'éviter de futures plaintes.

Examen de la plainte

Le Comité des règles de conduite du personnel

Toute plainte portant sur une infraction aux Règles de conduite est examinée par le Comité des règles de conduite du personnel, lequel est formé de trois membres cadres de Numeris dont les antécédents leur permettent de gérer la plainte sous enquête. La responsabilité du Comité des règles de conduite du personnel est d'enquêter sur les plaintes concernant les infractions aux règles de conduite audio et vidéo de Numeris et de recommander le plan d'action à suivre. Si l'abonné de Numeris dont les activités font l'objet d'un examen désire présenter sa cause en



personne, il peut demander la tenue d'une rencontre avec le comité.

Signification de la plainte à l'abonné de Numeris

Une lettre est envoyée à la haute direction de l'abonné de Numeris en cause pour obtenir des détails et faire les vérifications nécessaires avant que le Comité des règles de conduite du personnel n'entreprenne son examen. Cette lettre comprend une description de la plainte et une liste des documents pertinents en la possession de Numeris. Elle peut comporter des questions précises auxquelles l'abonné de Numeris doit répondre clairement et pleinement. Ce dernier dispose normalement de sept jours pour répondre par écrit.

Cependant, lorsque la publication de résultats est en cause, le délai de sept jours peut être abrégé afin d'atténuer toute perturbation ou tout inconvénient pour l'ensemble des abonnés de Numeris.

Rapport du comité

Lorsque l'abonné de Numeris soumet sa réponse ou que le délai de sept jours est écoulé, Numeris prépare un rapport qui sera soumis au Comité des règles de conduite du personnel. Ce rapport comprend :

- une description de l'activité en cause et l'identification des règles de conduite ayant pu être transgressées;
- une explication sur la façon dont Numeris a eu connaissance de l'activité;
- une copie des documents pertinents;
- une déclaration quant à la collaboration de l'abonné de Numeris avec le personnel de Numeris au cours de l'enquête;
- une copie de l'opinion juridique ou de l'opinion d'experts, s'il y a lieu;
- au besoin, une recommandation de mesures provisoires, telle que l'interruption de l'activité jusqu'à la fin de l'enquête du comité, le report d'une publication, etc.

Options du Comité des règles de conduite du personnel

Selon les résultats de l'examen, le Comité des règles de conduite du personnel a trois options au chapitre des mesures à prendre :

1. Déterminer qu'aucune procédure supplémentaire n'est nécessaire. Une telle décision est finale et exécutoire et ne peut faire l'objet d'un appel ou d'une révision judiciaire.
2. Remettre un avertissement à l'abonné de Numeris qui a, selon lui, enfreint une ou plusieurs des règles de conduite.
3. Recommander et appliquer des mesures réparatrices à l'abonné de Numeris qui a, selon cette dernière, enfreint une ou plusieurs des règles de conduite.

S'il y a lieu, le Comité des règles de conduite du personnel peut appliquer des mesures provisoires qu'il juge nécessaires afin de protéger les intérêts de tous les abonnés de Numeris, en attendant l'accomplissement du processus de l'examen.

La décision du Comité des règles de conduite du personnel est communiquée comme suit :

- Si l'abonné de Numeris est reconnu non coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit à l'abonné de Numeris en cause, et à l'abonné de Numeris qui a déposé la plainte.
- Si l'abonné est reconnu coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit à l'abonné de Numeris en cause; une copie est aussi expédiée aux dirigeants ou au propriétaire de l'abonné de Numeris en cause. L'abonné de Numeris qui a déposé la plainte recevra un rapport contenant les détails de la plainte, la décision du Comité des règles de conduite du personnel, l'avertissement ou la mesure réparatrice pour l'infraction à une ou plusieurs règles et l'identité de l'abonné de Numeris qui a déposé la plainte.



Si l'abonné de Numeris est en désaccord avec la décision du Comité des règles de conduite du personnel

Si l'abonné de Numeris reconnu coupable est en désaccord avec la décision du Comité des règles de conduite du personnel, il a le droit d'en appeler au **Comité des règles de conduite** pour annuler l'avertissement ou la mesure réparatrice émis par le Comité des règles de conduite du personnel. Cette demande d'annulation de l'avertissement ou de la mesure réparatrice émis par le Comité des règles de conduite du personnel doit être reçue par Numeris dans un délai de 10 jours ouvrables après que l'abonné de Numeris a pris connaissance de la décision du Comité.

La responsabilité du Comité des règles de conduite, un comité ad hoc composé de trois abonnés de Numeris dont les antécédents et l'expertise leur permettent d'évaluer l'infraction en appel, est d'examiner les décisions du Comité des règles de conduite du personnel portées en appel par les abonnés de Numeris et de recommander les prochaines mesures à prendre. Si l'abonné de Numeris dont les activités font l'objet d'un examen désire présenter sa propre défense en personne, il peut solliciter une rencontre avec le Comité des règles de conduite.

Avis à l'intention de l'abonné de Numeris

Une lettre de demande de renseignements est envoyée aux dirigeants de l'abonné de Numeris en cause pour connaître ses motifs d'appel avant que le Comité des règles de conduite procède à son examen. L'abonné de Numeris aura normalement droit à sept jours pour répondre par écrit.

Rapport du comité

Une fois la période de sept jours pour recevoir la réponse de l'abonné terminée, Numeris préparera un rapport aux fins d'examen par le Comité des règles de conduite. Ce rapport comprendra :

- Une copie du rapport fourni par le Comité des règles de conduite du personnel;
- Une copie de la décision du Comité des règles de conduite du personnel communiquée à l'abonné de Numeris reconnu coupable d'infraction;

- Un rapport du personnel fondé sur les motifs d'appel de l'abonné.

Options du Comité des règles de conduite

Après examen, le Comité des règles de conduite dispose de trois options principales pour ce qui est des mesures à prendre :

1. Déterminer que l'abonné de Numeris en cause est en infraction aux Règles de conduite de Numeris comme le juge le Comité des règles de conduite du personnel et maintenir l'avertissement ou la mesure réparatrice émis par ce dernier.
2. Déterminer que l'abonné de Numeris en cause est en infraction aux Règles de conduite de Numeris comme le juge le Comité des règles de conduite du personnel et annuler l'avertissement ou la mesure réparatrice émis par ce dernier et émettre un avis ou une mesure réparatrice modifiés.
3. Déterminer que l'abonné de Numeris en cause n'est pas en infraction aux Règles de conduite de Numeris et faire annuler la décision du Comité des règles de conduite du personnel.

La décision du Comité des règles de conduite est communiquée comme suit :

- Si l'abonné de Numeris est reconnu non coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit à l'abonné de Numeris en cause, et à l'abonné de Numeris qui a déposé la plainte.
- Si l'abonné est reconnu coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit à l'abonné de Numeris en cause; une copie est aussi expédiée aux dirigeants ou au propriétaire de l'abonné de Numeris en cause et à l'abonné de Numeris qui a déposé la plainte recevra un rapport contenant les détails de la plainte, la décision du Comité des règles de conduite, l'avertissement ou la mesure corrective pour l'infraction à une ou des règles et l'identité de l'abonné de Numeris qui a déposé la plainte.



Si l'abonné de Numeris est en désaccord avec la décision du Comité des règles de conduite

L'abonné de Numeris reconnu coupable d'une infraction à l'une ou l'autre des Règles de conduite par le Comité des règles de conduite a le droit d'en appeler au Conseil d'administration pour faire annuler un avertissement ou une mesure réparatrice émis par le Comité des règles de conduite. La demande d'annulation doit être reçue par Numeris dans un délai de 10 jours ouvrables après que l'abonné de Numeris a pris connaissance de la décision du Comité.

Le Conseil d'administration peut, avec l'accord du Comité des règles de conduite et de l'abonné de Numeris en cause, tenter de trouver, en qualité de médiateur, un consensus sur la mesure réparatrice ou peut désigner un représentant tiers pour examiner la situation et recommander au Conseil d'administration une mesure appropriée.

Dans chacun des cas énumérés ci-dessus, la décision du Conseil d'administration est finale et exécutoire et ne peut faire l'objet d'un appel ou d'une révision judiciaire.

Sanctions de Numeris

Les mesures prises (i) par le Comité des règles de conduite du personnel ou le Comité des règles de conduite, en consensus avec l'abonné de Numeris dont les activités font l'objet d'un examen; ou (ii) par le Conseil d'administration avec le consentement de l'abonné de Numeris dont les activités font l'objet d'un examen afin de remédier à une infraction aux Règles de conduite peuvent comprendre les sanctions prévues ci-dessous :

- Un avertissement adressé à l'abonné de Numeris avec copie à ses dirigeants ou à son propriétaire.
- La dénonciation de l'infraction auprès de tous les abonnés de Numeris par voie d'un bulletin ou d'un avis accompagnant la publication de résultats.
- Le signalement des données d'auditoire de l'éditeur en cause et l'inclusion d'un avertissement décrivant l'infraction à la publication de résultats.

- Le retrait de l'éditeur en cause des résultats publiés pour la ou les périodes de mesure au cours desquelles l'infraction s'est produite, accompagnée de la publication d'un avis décrivant l'infraction. L'éditeur en cause se verra aussi offrir la possibilité d'inclure une déclaration écrite (n'excédant pas 200 mots), dans laquelle elle expose son point de vue sur la question. Cette déclaration, qui doit être approuvée par Numeris, sera publiée avec l'avis décrit ci-dessus.
- Moyennant l'autorisation préalable du Conseil d'administration de Numeris, une pénalité financière pouvant aller jusqu'à 25 000 \$. Numeris utilise cette somme pour faire un don en son nom à un organisme de bienfaisance enregistré de son choix. Tous les abonnés de Numeris seront informés de la pénalité financière et de l'infraction à la règle de conduite concernée.
- La réclamation à l'abonné de Numeris du coût de l'enquête menée par Numeris, de la consultation juridique, les frais de tiers, ou des coûts associés à la tenue d'un nouveau sondage.
- L'annulation de l'abonnement à Numeris et, s'il y a lieu, de l'adhésion à Numeris.

En cas d'infraction aux Règles de conduite de Numeris, certains critères peuvent être pris en considération lors de l'établissement de la sanction appropriée :

- L'importance de l'infraction;
- Le caractère volontaire ou involontaire de l'infraction;
- Les antécédents d'infractions de l'abonné de Numeris en cause;
- Le degré de collaboration de l'abonné de Numeris pendant l'enquête de Numeris;
- Les mesures prises par l'abonné de Numeris pour corriger la situation liée à l'infraction.

Sanction ou punition

Les sanctions adoptées par Numeris ne sont pas destinées à « punir » l'abonné de Numeris dont les activités peuvent biaiser ou altérer les résultats de mesure. Les principaux objectifs de Numeris sont :



1. De **remédier** à une situation existante en avertissant les abonnés de Numeris d'un biais ou d'une altération possible;
2. D'**empêcher** la récurrence de problèmes de ce genre;
3. De **protéger** les abonnés de Numeris de tout contrecoup d'ordre financier si une infraction aux règles de conduite entraîne des dépenses importantes pour Numeris.

En les publiant régulièrement et de façon constante, Numeris assurera le respect des Règles de conduite pour les sondages audio. Celles-ci feront partie de la trousse de documents fournis à chaque nouvel abonné de Numeris et seront à la disposition de tous les autres abonnés de Numeris sur son site Internet.