NUMERIS

Règles De Conduite Pour La Mesure Vidéo

Novembre 2025

Avant-Propos

Ces Règles de conduite sont élaborées afin de soutenir les clients de Numeris ainsi que les membres autorisés de leur groupe, en leur offrant des recommandations quant à l'utilisation des données d'auditoire vidéo et qualitatives, tel que le spécifie leur Entente conclue avec Numeris. Ce document définit les règles et présente des exemples concrets d'activités pouvant mener à la falsification et au biais des données et contient d'importantes directives en ce qui a trait à l'utilisation adéquate des données de Numeris et à la représentation fidèle des résultats de mesure d'auditoires.

Les comportements et exemples décrits dans les Règles de conduite 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 vidéo de Numeris.

Numeris recommande vivement à ses clients de faire appel à son service gratuit d'examen préalable (voir page 12) avant d'entreprendre toute activité. Numeris offre aussi aux clients des conseils en matière de présentation des données et de la validité de leur source et ce, à titre gratuit. Pour obtenir de l'aide, il suffit de contacter directement un membre de l'équipe Stratégie & Solutions Clients de Numeris.

Définitions : Tout au long des Règles de conduite, nous faisons référence aux termes suivants :

- Éditeurs : Dans le présent contexte, s'entend par éditeurs, les télédiffuseurs et les diffuseurs numériques (pure play) de contenu vidéo.
- Audimètres : Dans le présent contexte, s'entend par audimètres, les appareils électroniques fournis par Numeris aux membres du panel (en d'autres mots les répondants participant à une étude longitudinale) aux fins de la mesure des auditoires, tels que l'audimètre PPM et l'audimètre central (FocalMeter), etc.
- Répondants : Dans le présent contexte, s'entend par répondants, les individus qui participent à un sondage de Numeris, soit la mesure des auditoires audio ou vidéo, la mesure des publicités, ou encore, la mesure du comportement des consommateurs, etc.
- Sondage: Dans le présent contexte, s'entend par sondage la méthodologie utilisée par Numeris pour recueillir des données.

Tous Les Clients De Numeris Ont Une Responsabilité

Actions des employés. En ce qui concerne l'application des Règles de conduite, les clients 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 client a accepté cette responsabilité lorsqu'il a signé son Entente conclue avec 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 le client lui-même.

Affichage des règles de conduite. Les clients qui sont désignés comme éditeurs (télédiffuseurs ou diffuseurs numériques) par Numeris dans leur(s) Entente(s) conclues avec Numeris 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. Le client 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 potentielle aux Règles de conduite doit être signalée par écrit à un membre de l'équipe Stratégie & Solutions Clients de Numeris. Veuillez fournir tous les détails nécessaires afin de nous aider à gérer la situation efficacement et dans les plus brefs délais.

Les Règles De Conduite Pour La Mesure Vidéo

Règle no 1 : Altération des données

Nul client de Numeris ne doit entreprendre, directement ou indirectement, une activité qui pourrait avoir pour effet de fausser les données.

Règle no 2 : Biais des données

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

Règle no 3 : Usage incorrect des documents et données de Numeris

Nul client de Numeris ne doit reproduire ou distribuer, en tout ou en partie, des 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 client de Numeris ne doit présenter faussement les données de Numeris.

Règle no 4 : Commentaires de nature à discréditer

Nul client 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 vidéo.

Règle no 5 : Référence à d'autres études

Nul client de Numeris ne doit présenter des données d'auditoire vidéo 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 no 6 : Collaboration

Tout client 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 no 1 : Altération des données

Nul client de Numeris ne doit entreprendre, directement ou indirectement, une activité qui pourrait avoir pour effet de fausser les données.

Définition de l'altération des données

1. Toute activité pouvant amener les répondants à gonfler, falsifier ou dénaturer leur écoute réelle lors de leur participation à un sondage vidéo.
2. L'utilisation de tout équipement ou logiciel non approuvé par Numeris par un éditeur client qui pourrait occasionner un prélèvement inexact des données d'auditoire par divers moyens, notamment :
   - en modifiant l'équipement approuvé par Numeris;
   - en modifiant les codes ou tatouages numériques de Numeris; ou
   - en modifiant les étiquettes requises pour faussement représenter le contenu.

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

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

L'altération des données mène le répondant à signaler son écoute différemment ou en plus grande quantité à Numeris 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 données qui constitue une infraction aux Règles de conduite de Numeris, l'incitation à l'écoute n'en est pas une.

Exemples d'altération de données

Contact avec un répondant : Que ce soit dans le cours normal des activités d'un client 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 client 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 quelconque 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 client 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 données.

Un membre du personnel du client de Numeris participe à un sondage de Numeris : Tous les participants potentiels à un sondage 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 client de Numeris qui correspondent à l'une des descriptions susmentionnées, consultants ou entrepreneurs engagés par ce client ainsi que les membres de leur famille directe ne peuvent participer à un sondage de Numeris. Un client 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 client 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 client 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 audimètre: Tout client de Numeris qui prend possession 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 : 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 télévisuelle 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.
- Des concours qui peuvent inciter les membres du panel audimétrique à téléphoner, à texter, à s'identifier ou à demander ce qu'ils doivent faire avec l'audimètre ou encore à parler de leur utilisation de l'audimètre ou discuter de leur expérience en tant que participant.
- Toute allusion publique qui peut inciter les répondants à inscrire incorrectement leur écoute ou à en exagérer la durée.
- Des promotions du genre : « Si vous avez un audimètre (ou un enregistreur ou autre appareil similaire), vous pouvez gagner un prix avec le service X. Donc, regardez pour gagner avec le service X ».

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 le recueil 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 client 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 client de Numeris ou une personne à son emploi fait référence à Numeris ou à ses activités d'une manière qui pourrait inciter un membre du panel à contacter sa station.

Altération de l'équipement audimétrique ou des tatouages numériques :

- Toute forme d'altération de l'équipement approuvé par Numeris constitue une infraction.
- L'installation d'équipement ou de logiciel non approuvé par Numeris et qui pourrait influencer les tatouages numériques ou les codes de Numeris constitue une infraction.

Règle no 2 : Biais des données

Nul client 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 données

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

Exemples de biais des données

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 données. 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 ou publié par un éditeur individuel annonçant la tenue actuelle ou prochaine d'une mesure des auditoires vidéo, que l'on y utilise ou non une référence directe à « Numeris » ou à l'« audimètre » est interdit. Le message pourrait exhorter les répondants à participer selon les directives de Numeris de façon que leur écoute soit captée 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 des auditoires dans votre région. Si vous-même ou une de vos connaissances êtes invités à y participer, nous vous invitons à collaborer et à suivre les directives le plus exactement possible. »
- Un employé d'un client 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 client 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.
- Une station diffuse en public une promotion faisant allusion à des 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 le téléspectateur qui participe à une activité de mesure de Numeris 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 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 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 ».

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 auditoires, aux sondages vidéo, 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 participant à un sondage de Numeris n'y soit impliqué.

Règle no 3 : Usage incorrect des documents et données de Numeris

Nul client de Numeris ne doit reproduire ou distribuer, en tout ou en partie, des 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 client 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 client 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 client de Numeris publie des données d'auditoire de Numeris autres que celles que Numeris publie sur son propre site web public.
- Un client 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 clients de Numeris.
    - Un éditeur ne peut fournir des données à une agence de publicité qui n'est pas une cliente 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 client de Numeris des données pour appuyer des rapports que le consultant fournira à d'autres de ses clients.

Aucun crédit ou crédit erroné Un client 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 télévision de Numeris Service audimétrique télévision de Numeris Service audimétrique télévision de Numeris – Données préliminaires
Publication / Plage de dates	Automne 2009 ou 6 septembre au 3 octobre 2021
Éditeur (s)	CAAA, Service X
Groupe sociodémographique	Adultes 18+
Bloc horaire	Lu-di, 7 h à 13 h
Aire géographique	TouteVille MÉ
Type de données	AMQH, portée, AMM, heures totales, etc.

Présentation fallacieuse des données de Numeris : Un client 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 clients 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 « Vous regardez la station no 1 pour les émissions d'information de TouteVille » peuvent ne pas indiquer la source des données; toutefois, advenant le dépôt d'une plaine, les clients 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 no 4 : Commentaires de nature à discréditer

Nul client 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 vidéo.

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 vidéo ou les résultats de ses mesures. Collectivement, les clients 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 no 5 : Référence à d'autres études

Nul client de Numeris ne doit présenter des données d'auditoire vidéo 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, de cote d'écoute, etc. sans justifier ses affirmations en identifiant la source de ses données.

Référence à d'autres études : Numeris représente la source unique de services à frais partagés de mesure des auditoires vidéo 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 vidéo est basée sur les sondages de Numeris. Un client 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 clients 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 no 6 : Collaboration

Tout client 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 client 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 ce client.

Examen Préalable

À la demande d'un client 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 le client de Numeris.

L'examen préalable effectué par Numeris vise uniquement à aider ses clients 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 le client de Numeris ne sera pas reconnu coupable d'une infraction.

Les documents électroniques ou imprimés peuvent être envoyés à la Directrice principale, Stratégie & Solutions Clients de Numeris. Le service d'examen préalable est offert sans frais aux clients 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 client 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 Stratégie & Solutions Clients, qui acheminera la plainte au **Comité des règles de conduite du personnel**. Après avoir pris connaissance de la présumée infraction, le client 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 client 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 no 3 : Usage incorrect des documents et données de Numeris, un client de Numeris peut demander à Numeris de passer en revue une infraction potentielle commise par un autre client 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 du personnel 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 le client 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 au client de Numeris

Une lettre est envoyée à la haute direction du client 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 le client de Numeris doit répondre clairement et totalement. 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 clients de Numeris.

Rapport du comité

Lorsque le client de Numeris soumet sa réponse ou que le délai de sept jours est écoulé, Numeris préparera un rapport qui sera soumis au Comité des règles de conduite du personnel. Ce rapport comprendra :

- 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 de tous les documents pertinents;
- une mise au point quant à la collaboration du client 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 en cause 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. Émettre un avertissement écrit au client de Numeris qui a, selon cette dernière, enfreint une ou plusieurs des règles de conduite.
3. Recommander et appliquer des mesures réparatrices au client 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 clients 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 le client de Numeris est reconnu non coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit au client de Numeris en cause, et au client de Numeris qui a déposé la plainte.
- Si le client est reconnu coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit au client de Numeris en cause; une copie est aussi expédiée aux dirigeants ou au propriétaire du client de Numeris en cause. Le client 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 du client de Numeris qui a déposé la plainte.

Si le client de Numeris est en désaccord avec la décision du Comité des règles de conduite du personnel

Si le client 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 le client 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 clients 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 clients de Numeris et de recommander les prochaines mesures à prendre. Si le client 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 du client de Numeris

Une lettre de demande de renseignements est envoyée aux dirigeants du client de Numeris en cause pour rassembler et vérifier tous les détails avant que le Comité des règles de conduite procède à son examen. Le client 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 du client 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 au client de Numeris reconnu coupable d'infraction;
- Un rapport du personnel fondé sur les motifs d'appel du client.

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 le client 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 le client 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 le client 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 le client de Numeris est reconnu non coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit au client de Numeris en cause, et au client de Numeris qui a déposé la plainte.
- Si le client est reconnu coupable d'une infraction à une ou des règles de conduite, la décision du comité est communiquée par écrit au client de Numeris en cause et au client de Numeris qui a déposé la plainte ainsi qu'un rapport contenant les détails de la plainte, la décision du Comité des règles de conduite, l'avertissement ou la mesure réparatrice pour l'infraction à une ou des règles et l'identité du client de Numeris qui a déposé la plainte.

Si le client de Numeris est en désaccord avec la décision du Comité des règles de conduite

Le client 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 le client 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 du client 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 le client de Numeris dont les activités font l'objet d'un examen; ou (ii) par le Conseil d'administration avec le consentement du client de Numeris dont les activités font l'objet d'un examen afin de remédier à une infraction aux Règles de conduite peuvent comprendre, sans s'y limiter, les sanctions prévues ci-dessous :

- Un avertissement adressé au client de Numeris avec copie à ses dirigeants ou à son propriétaire.
- La dénonciation de l'infraction auprès de tous les clients 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 il 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 utilisera cette somme pour faire un don en son nom à un organisme de bienfaisance enregistré de son choix. Tous les clients de Numeris seront informés de la pénalité financière et de l'infraction à la règle de conduite concernée.
- La réclamation au client 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'entente avec Numeris et, s'il y a lieu, de l'adhésion à Numeris.

En cas d'infraction aux Règles de conduite, 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 du client de Numeris en cause;
- Le degré de collaboration du client de Numeris pendant l'enquête de Numeris;
- Les mesures prises par le client de Numeris pour corriger la situation liée à l'infraction.

Sanction ou punition

Les sanctions adoptées par Numeris ne sont pas destinées à « punir » le client 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 clients de Numeris d'un biais ou d'une altération possible;
2. D'**empêcher** la récurrence de problèmes de ce genre;
3. De **protéger** tous les clients 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 vidéo. Celles-ci feront partie de la trousse de documents fournis à chaque nouveau client de Numeris et seront à la disposition de tous les autres clients de Numeris sur son site Internet.