

Les normes canadiennes de la publicité

PROCÉDURE EN MATIÈRE DE PLAINTES INTRA-INDUSTRIE

Les normes canadiennes de la publicité offrent une Procédure en matière de plaintes intra-industrie visant à résoudre les litiges opposant les annonceurs. Créée à la demande de l'industrie il y a plus de trente ans, cette Procédure a été élaborée avec la ferme conviction que l'autoréglementation profite à l'industrie de la publicité dans son ensemble. Elle fournit à l'industrie un mécanisme rapide et efficace qui permet de traiter – de manière confidentielle et sans avoir recours aux tribunaux – les différends entre concurrents au sujet de la publicité. Reposant sur les dispositions du Code canadien des normes de la publicité et offerte à titre onéreux, la Procédure en matière de plaintes intra-industrie est tenue à jour afin d'assurer l'équité dans un environnement publicitaire de plus en plus concurrentiel.



Advertising Standards Canada
Les normes canadiennes de la publicité

.....
La présente mise à jour de la Procédure en matière de plaintes intra-industrie a pris effet le 4 janvier 2010.
.....

INTRODUCTION... 1

SOMMAIRE DE LA PROCÉDURE... 2

LA PROCÉDURE EN MATIÈRE DE PLAINTES INTRA-INDUSTRIE... 3

1. Définitions... 3

2. Application... 3

3. Exclusions... 3

4. Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie... 4

4.1 Membres du Groupe des personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie... 4

4.2 Rémunération des membres du Groupe des personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie... 4

5. La Procédure... 4

5.1 Dépôt d'une plainte... 4

5.2 Évaluation initiale de la plainte par NCP... 4

5.3 Règlement de première instance... 4

5.4 Avis d'audience : délais et ajournements... 4

5.5 Composition des Comités... 4

5.6 Déroulement d'une audience devant le Comité des plaintes intra-industrie... 5

5.7 Avis de la décision du Comité des plaintes intra-industrie... 5

5.8 Exécution de la décision du Comité des plaintes intra-industrie... 5

5.9 Demande d'autorisation d'en appeler de la décision rendue... 5

5.10 Examen de la demande d'autorisation d'en appeler de la décision rendue... 5

5.11 Appel de la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie... 5

5.12 Conséquences d'un appel... 6

5.13 Fermeture d'un dossier de plainte... 6

6. Les Généralités... 6

6.1 Opposition au choix d'un membre du Comité... 6

6.2 Manque d'objectivité... 6

6.3 Accès à l'information portant sur une plainte... 6

6.4 Éléments matériels complémentaires... 6

6.5 Consultation d'experts indépendants... 7

6.6 Date de tombée du dépôt de la preuve; distribution des éléments matériels déposés... 7

6.7 Équipement audiovisuel... 7

6.8 Confidentialité de la plainte et de la *Procédure*... 7

6.9 Retrait ou amendement volontaires... 7

6.10 Défaut de se présenter à l'audience... 8

6.11 Publication de la cause; identification des parties au litige... 8

6.12 Uniformité de la *Procédure*... 8

6.13 Droits afférents à la *Procédure* en matière de plaintes intra-industrie... 8

Depuis 1976, **Les normes canadiennes de la publicité** ont élaboré, à la demande de l'industrie, une procédure destinée à résoudre les litiges opposant des annonceurs. Ce travail se poursuit avec la ferme conviction que l'autoréglementation est préférable à l'intervention gouvernementale et qu'elle s'est avérée, dans l'ensemble, plus rapide et moins coûteuse. De plus, elle attire moins l'attention publique que les règlements intervenus devant les tribunaux.

Les litiges entre annonceurs sont un problème grave pour les parties en cause. Dans la mesure où ils peuvent représenter des manquements aux dispositions actuelles de l'autoréglementation, elles occasionnent également beaucoup d'inquiétude chez les professionnels de la publicité. Les Normes canadiennes de la publicité (NCP) tiennent à jour et administrent le *Code canadien des normes de la publicité* (le *Code*) sur lequel repose la présente ***Procédure en matière de plaintes intra-industrie***.

Cette Procédure a fait l'objet d'examens et de révisions périodiques en vue d'assurer l'équité et l'efficacité de son application dans un environnement publicitaire de plus en plus concurrentiel. Elle porte sur des normes et des lignes de conduite facultatives et non pas sur des questions de droit. Elle repose sur le principe

selon lequel l'autoréglementation est possible et souhaitable et constitue une solution de rechange évoluée et responsable à la législation imposée par le gouvernement.

L'autoréglementation s'avère efficace uniquement lorsque les parties au processus publicitaire démontrent un esprit de collaboration et un désir de se conformer aux dispositions existantes qui ont été rédigées pour le bien de l'industrie dans son ensemble. La ***Procédure en matière de plaintes intra-industrie*** doit par conséquent être équitable pour les parties en cause. Elle doit être perçue comme étant – et l'être dans les faits – l'application appropriée d'une procédure d'autoréglementation efficace au sein du processus publicitaire, soumise à des règles strictes appliquées de manière constante et uniforme.

SOMMAIRE DE LA PROCÉDURE

Les plaintes dirigées contre la publicité d'un annonceur doivent porter sur les dispositions contenues au *Code*. Elles doivent être soumises par écrit à la vice-présidente, Normes de NCP et être dûment signées ou approuvées par écrit par un membre de la haute direction au Canada de l'annonceur formulant la plainte (ou par son représentant juridique autorisé). Au départ, le fardeau de la preuve incombe au plaignant qui devra convaincre NCP qu'il y a suffisamment de motifs valables pour donner suite à une plainte alléguant un manquement au *Code*.

Une copie de la plainte sera transmise à l'annonceur défendeur dans la mesure où NCP, après avoir évalué cette dernière, s'est assuré qu'il pouvait y avoir eu manquement au *Code*. Seul NCP peut décider si une plainte sera considérée et reçue comme une plainte multiple ou comme une plainte simple, selon que le même message est diffusé dans plus d'une publicité ou plus d'une annonce.

NCP convoquera une ou plusieurs rencontres obligatoires entre les parties, auxquelles il participera et durant lesquelles il s'emploiera activement à aider les parties à parvenir à un règlement qui soit acceptable de part et d'autre. Si cette tentative de règlement échoue, un **Comité des plaintes intra-industrie** composé de cinq membres sera mis sur pied. Les membres seront recrutés à même un groupe de ressources spéciales composé d'annonceurs, d'agences de publicité, de médias, de professionnels du milieu juridique et de représentants du public. Une date d'audience sera alors fixée.

Les deux parties assisteront à l'audience en même temps. Chacune d'elle pourra remettre en question et réfuter les allégations de la partie adverse, après avoir présenté, sans interruption, son propre point de vue. Pour qu'un annonceur plaignant reçoive, de la part du **Comité des plaintes intra-industrie**, un jugement en sa faveur, il devra convaincre la majorité des membres de ce **Comité** qu'un ou plusieurs éléments importants de sa cause ont été prouvés selon la prépondérance des probabilités. En vertu de la Procédure, il est insuffisant pour le plaignant de faire simplement des allégations de manquement au *Code* non fondées. Il incombera par ailleurs au défendeur de soumettre une preuve crédible et digne de foi qui jettera un doute raisonnable, dans le jugement du **Comité des plaintes intra-industrie**, sur le bien-fondé de la cause de l'annonceur qui formule la plainte.

Lorsque le **Comité des plaintes intra-industrie** se sera dit satisfait de l'information recueillie lors des présentations, les deux parties seront invitées à se retirer afin de lui permettre de prendre sa décision à huis clos. Suivant la réception de l'avis de la décision du **Comité des plaintes intra-industrie**, l'une ou l'autre des parties pourra en appeler de la décision, à condition de démontrer que la preuve soumise a été mal interprétée et/ou que le Comité a appliqué de manière fautive

l'une des dispositions contenues au *Code*.

Si la décision est contestée, NCP fera appel à trois membres du **Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie** pour constituer un **Comité de révision** qui évaluera le bien-fondé de la contestation. Si, de l'avis de ce Comité, il y a motif d'appel, un **Comité d'appel** composé de cinq (5) personnes sera mis sur pied, et une date d'audience sera alors fixée. Ces personnes seront étrangères aux procédures précédentes et ne devront pas être en conflit d'intérêts avec aucune des deux parties au litige. Le déroulement de l'appel sera, en tous points, identique à l'audience devant le Comité des plaintes intra-industrie. La décision rendue par le Comité d'appel sera cependant finale et exécutoire.

À tout moment au cours de la Procédure, l'annonceur visé par la plainte aura le choix de retirer volontairement la publicité en question (des médias électroniques, des publications, des moyens de diffusion ou d'affichage choisis, selon le cas) ou encore, de l'amender. Dès réception de l'avis d'intention écrit de retirer et/ou d'amender la publicité de manière appropriée, et à condition que ce retrait ou cet amendement se fasse dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'engagement pris, la Procédure sera interrompue et le dossier fermé, à moins que dans l'année suivant le dépôt de la plainte initiale, la publicité en question soit de nouveau diffusée, auquel cas NCP réactivera la plainte initiale à la demande écrite de l'annonceur l'ayant formulée.

Il est à noter que la Procédure ne sera pas suspendue, retardée ou supprimée sous prétexte que l'annonceur visé par la plainte refuse d'assister et de participer pleinement à l'une ou à plusieurs étapes prévues de la Procédure. Une décision pourra être rendue quant à la plainte par le **Comité des plaintes intra-industrie**, même en l'absence de l'annonceur visé par la plainte, d'après l'information que le Comité détient déjà et d'après toute autre information pertinente soumise à son examen par le plaignant.

Si une décision est rendue quant à la plainte lors d'une audience du Comité des plaintes intra-industrie à laquelle l'annonceur défendeur a refusé d'assister et/ou de participer, et/ou si NCP a une raison valable de croire que ce dernier ne se conformera pas à la décision rendue parce que celle-ci n'est pas en sa faveur, NCP publiera alors un résumé de l'issue de l'audience initiale et de toute autre audience d'appel. Ce sommaire comprendra les faits et les questions en litige, l'identification des deux parties en cause de même qu'une description de la publicité.

NCP pourra également déclarer publiquement que l'annonceur défendeur a refusé de participer/de se conformer, et informera à la fois le média diffuseur et le Bureau de la concurrence des faits et de l'issue de l'audience.

1. DÉFINITIONS

Aux fins de la *Procédure en matière de plaintes intra-industrie*, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Affiliée** » signifie une société mère, une filiale ou une société sœur.

« **Agence de publicité** » signifie toute entreprise engagée dans la création et/ou le placement de publicités.

« **Annonceur** » signifie toute personne morale (y compris, mais sans s'y limiter, une association professionnelle et excluant expressément son agence de publicité ou des agences agissant à ce titre) engagée dans l'utilisation de la publicité ; OU dont les produits et /ou services sont le sujet de la publicité, ou qu'ils figurent bien en vue dans la publicité ou une partie de la publicité faisant l'objet de la plainte, que cette dernière ait été préparée ou non, ou placée ou non, directement ou indirectement par l'annonceur dans tout média s'adressant aux Canadiens ; OU qui, de l'avis de NCP, pourrait être lésée par la publicité faisant l'objet de la plainte.

« **Code** » signifie le *Code canadien des normes de la publicité* administré par NCP.

« **Comité/Comités** » voir sous « **Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie** » ci-dessous.

« **Droits** » signifie les droits applicables et payables en vertu de la présente Procédure, conformément à l'alinéa 6.13 ci-dessous.

« **Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie** » signifie un groupe de personnes désignées par NCP, conformément au paragraphe 4 ci-dessous. Les membres des Comités des plaintes intra-industrie, des Comités de révision et des Comités d'appel (parfois appelés collectivement « Comités » et individuellement, « Comité ») seront tirés de ce groupe. Chaque personne qui fait partie d'un « comité » porte le titre de « **membre du comité** ».

« **Membre** » signifie une entité qui est membre en règle de NCP au moment où la plainte a été formulée.

« **Membre du comité** » voir « **Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie** » ci-dessus.

« **NCP** » désigne **Les normes canadiennes de la publicité**.

« **Non-membre** » signifie une entité qui n'est pas membre de NCP.

« **Plainte** » signifie une plainte écrite reçue par NCP de la part d'un annonceur qui allègue qu'une publicité d'un autre annonceur n'est pas conforme au *Code*.

« **Procédure** » signifie la **Procédure en matière de plaintes intra-industrie**.

« **Publicité** » signifie la « publicité » telle que définie par le *Code*.

2. APPLICATION

La présente Procédure s'applique uniquement à une plainte écrite, reçue par NCP de la part d'un annonceur qui allègue que la publicité d'un autre annonceur enfreint une ou plusieurs dispositions contenues au *Code*. Actuellement, il n'existe aucune autorité pour faire appliquer la Procédure dans le cas de violations alléguées de :

- (a) de tout autre code (tel que le *Code de la publicité radiodiffusée en faveur des boissons alcoolisées* du CRTC); ou
- (b) des lois, règlements, lignes de conduites ou politiques (tels que ceux qui régissent la publicité des aliments et drogues au Canada).

3. EXCLUSIONS

NCP ne saurait accepter une plainte ou partie d'une plainte ni y donner suite s'il est d'avis que la plainte ou une partie de la publicité visée par la plainte :

- (a) qui est essentiellement portée devant le Comité des plaintes intra-industrie (ou le Comité de révision ou le Comité d'appel selon le cas) est considérée dans les faits comme :
 - i. faisant également l'objet d'un litige dans le cadre duquel l'annonceur défendeur de la plainte intra-industrie est nommé et identifié comme la partie défenderesse au litige pour lequel des procédures ont été ou sont intentées ou engagées par l'annonceur plaignant au Canada; ou
 - ii. faisant également l'objet d'une plainte soumise officiellement par l'annonceur plaignant à une autre autorité ou tribunal compétent canadien tel que, mais sans s'y limiter, le Bureau de la concurrence; ou
 - iii. une publicité (ou toute autre publicité essentiellement semblable) qui a fait l'objet ou qui fait également l'objet d'un examen ou d'une poursuite devant une cour canadienne ou une autorité ou un tribunal canadiens; ou
 - iv. ayant été spécifiquement approuvée par une agence (ou toute autre entité similaire) du gouvernement canadien; ou
 - v. ayant été soumise autrement par l'annonceur plaignant en tant que plainte à NCP, en vertu d'une autre procédure administrée par ce dernier, telle que la *Procédure en matière de plaintes sur les médicaments*.

NCP ne saurait accepter une plainte ou partie d'une plainte ni y donner suite si la plainte :

- (b) a trait à une ou plusieurs publicités (portant sur un aliment, un médicament, des produits de santé naturels, un cosmétique, une boisson alcoolisée ou des produits

ou services destinés aux enfants) qui ont été examinées et approuvées par les Services d'approbation de NCP, sauf si la plainte allègue une présumée infraction au *Code*; ou si la plainte

(c) comporte comme élément matériel toute question qui, de l'avis de NCP, ne peut être résolue efficacement ou raisonnablement par NPC, cette affaire outrepassant le cadre ou la portée prévue du *Code*, ou pouvant entraîner une application abusive du *Code* ou de la Procédure.

4. GROUPE DE PERSONNES RESSOURCES EN MATIÈRE DE PLAINTES INTRA-INDUSTRIE

4.1 Membres du Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie

NCP désignera des représentants des secteurs suivants comme membres du Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie : annonceurs, agences de publicité, médias et professionnels du milieu juridique qui ont de l'expérience en publicité (désignés collectivement comme le « secteur de l'industrie ») ainsi que des représentants du public (le « secteur public »). Le nombre de personnes désignées doit être suffisant pour leur permettre, à elles-mêmes ou à leur remplaçant, de siéger soit aux Comités des plaintes intra-industrie – (cinq (5) représentants, soit aux Comités de révision – trois (3) représentants, ou soit aux Comités d'appel – cinq (5) représentants. NCP se réserve le droit de remplacer les membres du Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie comme il l'entend et quand il le jugera nécessaire.

4.2 Rémunération des membres du Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie

Les représentants du secteur de l'industrie agiront en tant que bénévoles et ne toucheront aucune compensation monétaire. Les représentants du public appelés à siéger seront, quant à eux, rémunérés selon les règles établies par NCP.

5. LA PROCÉDURE

5.1 Dépôt d'une plainte

Toute plainte doit être soumise par écrit à la vice-présidente, Normes de NCP et être dûment signée ou approuvée par écrit par un membre de la haute direction de l'annonceur au Canada (ou par son représentant juridique autorisé). Elle doit être précise quant à l'allégation reprochée et spécifier la ou les dispositions du *Code* censément enfreintes. Elle doit également être accompagnée des droits applicables.

5.2 Évaluation initiale de la plainte par NCP

NCP informera dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, l'annonceur plaignant s'il croit ou non qu'il puisse y avoir infraction au *Code*. Si NCP croit qu'il pourrait y avoir infraction et que la plainte

n'est pas exclue de la présente Procédure en vertu du paragraphe 3 ci-dessus, il enverra sans délai un avis écrit faisant état de la plainte à l'annonceur visé par cette dernière. NCP joindra une copie conforme de la plainte à cet avis. Il pourra exiger, toujours dans le cadre de ce délai de cinq (5) jours ouvrables, plus d'information de la part de l'une ou l'autre des parties ou des deux parties au litige en vue de compléter son évaluation de la plainte, à sa satisfaction.

5.3 Règlement de première instance

Dès qu'il aura déterminé qu'une infraction au *Code* semble exister, NCP avisera par écrit les parties directement concernées de son évaluation préliminaire, et les convoquera à une ou plusieurs rencontres (qu'il pourra ajourner et convoquer à nouveau) avec des représentants de NCP, l'annonceur visé par la plainte et le plaignant dans le but de parvenir à un règlement qui soit acceptable de part et d'autre.

Dans son avis aux parties en cause, NCP précisera que, si pour une raison quelconque, y compris mais sans s'y limiter, l'annonceur faisant l'objet de la plainte refuse d'assister ou de participer à la réunion obligatoire visant à régler la plainte ou que les parties ne peuvent parvenir à un règlement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la demande de NCP d'assister à une rencontre en vue de régler la plainte, une audience devant le Comité des plaintes intra-industrie aura lieu, sous réserve de la disponibilité des membres du Comité des plaintes intra-industrie et de NCP.

Si l'annonceur qui a formulé la plainte y consent ou le demande, une prolongation des cinq (5) jours ouvrables peut avoir lieu une ou plusieurs fois, d'un ou de plusieurs jours, en autant que le plaignant y consente.

5.4 Avis d'audience; délais et ajournements

Chaque partie à un litige intra-industrie sera avisée par écrit de la tenue d'une audience devant le Comité des plaintes intra-industrie au moins quinze (15) jours ouvrables avant la tenue de cette dernière. NCP se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de délai ou d'ajournement de l'audience, qui lui sera transmise par l'une ou l'autre des deux parties, avant que ne soit désigné(e) le/la président(e) du Comité des plaintes intra-industrie; par la suite, ce sera au (à la) président(e) dudit Comité d'user de son pouvoir discrétionnaire pour se prononcer. Une demande de délai de la part de l'annonceur défendeur ne saurait être acceptée, sauf s'il accepte de retirer la publicité en cause et s'y engage jusqu'à ce que le Comité des plaintes intra-industrie et, s'il y a lieu, le Comité d'appel, aient rendu leur décision.

5.5 Composition des Comités

Advenant la non-disponibilité de candidats pour constituer un Comité, NCP pourra faire appel à des

remplaçants sous réserve des dispositions contenues à l'alinéa 6.1 ci-dessous qui permet à chaque partie de s'objecter au choix d'une personne en vertu d'une crainte raisonnable de partialité.

5.6 Déroulement d'une audience devant le Comité des plaintes intra-industrie

Les deux parties au litige seront présentes en même temps à l'audience. L'annonceur plaignant fera le premier sa présentation, et ce, sans interruption. Celle-ci, qui ne devra pas excéder 45 minutes, sera suivie d'une période où les membres du Comité et l'annonceur défendeur lui poseront des questions. Ce dernier fera à son tour, sans interruption, sa présentation dont la durée sera la même que celle de l'autre partie, puis le Comité et l'annonceur plaignant lui poseront des questions.

Selon l'ordre des comparutions, chacune des parties au litige sera alors invitée à présenter, en matière de conclusion, un bref résumé de sa déposition. Puis, une fois que le Comité aura jugé suffisante l'information recueillie, les deux parties au litige seront priées de se retirer de manière à lui permettre de délibérer. Nonobstant ce qui précède, le Comité des plaintes intra-industrie pourra juger utile de rappeler un ou plusieurs des participants à la Procédure (y compris, mais ne s'y limitant pas, leur conseiller ou tout autre expert indépendant) afin de leur demander plus de précisions sur les questions soulevées pendant l'audience.

De plus, la procédure et l'issue d'une audience devant un Comité des plaintes intra-industrie ne seront pas invalidées parce que NCP, de sa propre initiative, a modifié la Procédure qui régit la conduite de cette audience pour des raisons pratiques et d'efficacité, après qu'il se soit assuré que cette modification n'est pas contraire aux droits des parties en vertu de la Procédure.

Les décisions du Comité des plaintes intra-industrie seront prises par vote majoritaire.

5.7 Avis de la décision du Comité des plaintes intra-industrie

Un avis écrit de la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie ainsi que des raisons qui l'ont motivée sera envoyé en même temps aux deux parties au litige, dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de l'audience.

5.8 Exécution de la décision du Comité des plaintes intra-industrie

Dès qu'il aura retenu une plainte, le Comité des plaintes intra-industrie pourra demander à l'annonceur visé par celle-ci de retirer ou d'amender la publicité en question de manière à éviter que l'infraction au *Code* ne se perpétue. L'annonceur visé par la plainte sera tenu d'accuser, par écrit, réception de la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie (ou, s'il y a lieu, de la décision rendue par le Comité d'appel) et de s'engager, toujours par écrit, dans les quatre (4) jours ouvrables suivant la réception d'une telle décision, à :

(a) respecter cette décision soit en retirant la publicité faisant l'objet du litige, soit en l'amendant tel que proposé dans la décision; ou

(b) à en appeler de la décision s'il s'agit d'une décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie.

5.9 Demande d'autorisation d'en appeler de la décision rendue

L'une ou l'autre des parties à un litige peut demander l'autorisation d'en appeler de la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie en invoquant le fait que ce dernier a erré dans son interprétation de la preuve soumise ou des dispositions contenues au *Code*.

Toute demande d'en appeler de la décision rendue, par l'une ou l'autre des parties, doit être faite par écrit et doit parvenir à la vice-présidente, Normes de NCP dans les quatre (4) jours ouvrables suivant la réception, par la partie concernée, de la décision du Comité des plaintes intra-industrie. La demande doit être accompagnée des droits applicables à une demande d'appel.

L'annonceur défendeur ne peut en appeler de la décision que s'il s'est engagé par écrit à retirer la publicité faisant l'objet du litige, conformément aux dispositions décrites à l'alinéa 6.9 ci-dessous.

5.10 Examen de la demande d'autorisation d'en appeler de la décision rendue

Dès réception d'une demande d'autorisation d'en appeler de la décision, NCP constituera un comité de trois (3) personnes, autres que celles qui auront siégé au Comité des plaintes intra-industrie, qui devra examiner la demande. Ce Comité de révision sera constitué de deux représentants du secteur de l'industrie et d'un représentant du public qui ne seront pas en conflit d'intérêts quant à la plainte formulée.

Le Comité de révision devra déterminer s'il est possible qu'il y ait eu erreur dans l'interprétation de la preuve ou des dispositions contenues au *Code*. À cette fin, un représentant de NCP sera mis à la disposition du Comité de révision à titre de personne ressource sans droit de vote. S'il appert qu'aucune erreur n'a été commise, le Comité de révision confirmera la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie. Si, au contraire, le Comité de révision établit qu'une erreur a pu être commise, il recommandera alors que l'appel soit entendu par un Comité d'appel. Le Comité de révision disposera de sept (7) jours ouvrables – à partir de la date à laquelle NCP a reçu la demande d'autorisation d'en appeler de la décision rendue – pour se réunir, rendre sa décision et la faire parvenir par écrit aux parties en cause.

Toute décision rendue par un Comité de révision sera prise par vote majoritaire.

5.11 Appel de la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie

Sur recommandation du Comité de révision, et après avoir reçu les droits applicables à l'audition de l'appel,

NCP constituera un Comité d'appel de cinq membres choisis à même le Groupe de personnes ressources en matière de plaintes intra-industrie, qui n'auront pas siéger au Comité des plaintes intra-industrie ni au Comité de révision. Le Comité d'appel comprendra quatre représentants du secteur de l'industrie et un représentant du public, conformément à l'alinéa 4.1 ci-dessus, à condition qu'aucun de ces membres ne soit en conflit d'intérêt quant à la plainte formulée.

Chaque partie au litige sera avisée par écrit de la tenue d'une audience devant le Comité d'appel au moins sept (7) jours ouvrables avant la tenue de cette dernière. Toute demande par l'une ou l'autre des parties d'un délai ou d'un ajournement de l'audience sera laissée au pouvoir discrétionnaire du président choisi du Comité d'appel. Le déroulement de l'audience d'appel de même que la procédure qui y sera suivie, ressembleront à ceux de l'audience du Comité des plaintes intra-industrie, décrits à l'alinéa 5.6 ci-dessus.

Toute décision prise par le Comité d'appel sera prise par vote majoritaire.

5.12 Conséquences d'un appel

Le Comité d'appel qui aura entendu l'affaire à nouveau pourra maintenir tout ou partie de la décision rendue précédemment par le Comité des plaintes intra-industrie. Par ailleurs, si le Comité d'appel reconnaît qu'il y a eu erreur dans l'interprétation de la preuve ou des dispositions contenues au *Code*, il pourra écarter la décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie et la remplacer par sa propre décision.

La décision écrite du Comité d'appel sera envoyée par écrit à chacune des parties au litige, dans les cinq jours ouvrables suivant l'audition de l'appel.

La décision rendue par le Comité d'appel sera finale et exécutoire.

5.13 Fermeture d'un dossier de plainte

NCP fermera un dossier de plainte s'il est d'avis que la Procédure a été dûment complétée, sous réserve cependant des dispositions de l'alinéa 6.9 qui suit.

6. GÉNÉRALITÉS

6.1 Opposition au choix d'un membre du Comité

Chaque partie à un litige sera informée à l'avance, par écrit et dans un délai raisonnable, de l'identité des membres du Comité des plaintes intra-industrie et, s'il y a lieu, de ceux siégeant au Comité de révision et au Comité d'appel, qui auront à se prononcer sur une plainte.

L'une ou l'autre partie au litige peut s'opposer à la nomination d'un membre du comité, si elle possède, de l'avis de NCP, une crainte raisonnable de partialité de la part de ce membre. Toute opposition doit être signifiée par écrit à NCP et reçue par ce dernier dans les deux jours ouvrables suivant la réception, par la partie, de l'avis écrit portant sur l'identité des membres choisis.

6.2 Manque d'objectivité

(a) NCP peut, à n'importe quelle étape de la Procédure décrite aux présentes, signifier son congé à un membre d'un comité si, selon lui, l'une ou l'autre des parties au litige intra-industrie a manifesté un doute raisonnable quant à l'objectivité de cette personne, conformément à l'alinéa 6.1 ci-dessus. Le fondement de tout doute raisonnable quant à l'objectivité d'une personne peut comprendre, mais non s'y limiter, ce qui suit :

- (i) Dans le cas d'un représentant des annonceurs – si l'employeur du représentant proposé pour l'un des comités, ou l'une de ses filiales, est partie au litige intra-industrie ou est un concurrent direct, au Canada, d'une des parties au litige;
- (ii) Dans le cas d'un représentant des agences de publicité – si l'agence de publicité qui embauche le représentant, ou l'une de ses filiales, représente au Canada l'une des parties au litige ou encore, un client qui est un concurrent direct d'une des parties au litige;
- (iii) Dans le cas d'un représentant des médias – si ce représentant se dit incapable de rendre une décision objective en raison d'un emploi ou d'une affiliation actuels ou passés;
- (iv) Dans le cas d'un représentant du milieu juridique – si ce professionnel ou le cabinet d'avocats dont il fait partie, représente au Canada l'une des parties au litige ou un client qui est un concurrent direct d'une des parties au litige;
- (v) Dans le cas d'un représentant du public – si ce représentant se dit incapable de rendre une décision objective en raison d'un emploi ou d'une affiliation passés.

(b) Chaque personne recrutée comme membre du Comité des plaintes intra-industrie, du Comité de révision ou du Comité d'appel sera tenue d'attester qu'elle n'est pas en conflit d'intérêts si elle entend la plainte.

6.3 Accès à l'information portant sur une plainte

Sous réserve de l'alinéa 6.6 ci-dessous, tout ou partie de la preuve soumise à NCP, soit en soutien d'une plainte ou comme défense, sera remise à la partie adverse au moment de la tenue de l'audience devant le Comité des plaintes intra-industrie.

6.4 Éléments matériels complémentaires

NCP peut en tout temps, durant la Procédure, demander à l'une ou l'autre des parties au litige ou aux deux parties en cause de lui fournir des documents complémentaires qui, selon lui, sont nécessaires au Comité des plaintes intra-industrie pour lui permettre d'évaluer adéquatement le bien-fondé de la plainte ou sa défense et pour prendre une décision éclairée comme l'exige la Procédure. Chaque partie, à laquelle NCP aura demandé ces documents complémentaires, les préparera et les fournira, à ses frais, à NCP qui les distribuera aux membres du Comité des plaintes intra-industrie ainsi qu'à la partie adverse,

conformément aux dispositions contenues à l'alinéa 6.3 ci-dessus et à l'alinéa 6.6 ci-après.

6.5 Consultation d'experts indépendants

La preuve déposée dans le cadre d'une plainte intra-industrie peut s'avérer de nature technique ou porter sur des enquêtes, des tests, des études, des sondages ou toute autre information de recherche. Étant donné que la méthodologie et/ou le modèle de recherche utilisés pour obtenir cette preuve peut nécessiter une validation, NCP pourra, à n'importe quel moment de la Procédure, réclamer une évaluation de cette preuve par un ou plusieurs experts indépendants qui ne sont pas en conflits d'intérêt quant à la plainte déposée.

NCP informera sans délai les deux parties au litige de son intention de faire appel à un ou plusieurs experts indépendants qu'il identifiera. L'une ou l'autre partie pourra s'objecter au choix du ou des experts sélectionnés et demander à NCP, dans les deux jours ouvrables suivant la réception de l'avis identifiant les experts, qu'il(s) soi(en)t remplacé(s). Un tel avis doit comporter les raisons pour lesquelles la partie s'objecte. Si NCP juge raisonnable l'objection formulée, il choisira un ou plusieurs autres experts en ayant soin de les identifier auprès des parties en cause. Les parties pourront contester à nouveau ces nouveaux choix de la façon décrite précédemment.

Tous les coûts et les dépenses engagés par NCP pour assurer la participation d'un ou de plusieurs experts indépendants à la Procédure en matière de plaintes intra-industrie et à l'évaluation de la preuve, seront recouvrés par NCP auprès d'une ou des deux parties au litige et payables par ces dernières, et seront répartis comme NCP le jugera approprié.

NCP pourra également faire appel à un ou plusieurs experts indépendants aux frais de l'annonceur plaignant uniquement, si l'audience du Comité des plaintes intra-industrie ou du Comité d'appel se déroule en l'absence de l'annonceur visé par la plainte.

6.6 Date de tombée du dépôt de la preuve; distribution des éléments matériels déposés

Dans tous les cas, huit jeux complets de copies de toute la preuve documentaire sur laquelle entend se reposer chacune des parties doivent être remis à NCP au moins cinq (5) jours ouvrables francs avant la date et l'heure d'audience prévues devant le Comité des plaintes intra-industrie. Aucun élément de preuve, provenant de l'une ou l'autre des parties, ne sera accepté après la date de tombée, sauf si le Comité des plaintes intra-industrie en fait la demande par la suite.

La preuve sera réputée être incomplète aussi longtemps qu'elle n'inclura pas un résumé de la preuve telle que déposée, qui contiendra suffisamment de détails, selon NCP, pour décrire à la partie adverse la cause que le plaignant compte présenter au Comité des plaintes intra-industrie, de manière à ce qu'elle soit raisonnablement

bien informée de la preuve à laquelle elle devra répondre et/ou qu'elle pourra réfuter.

NCP transmettra, sans délai,

(a) à chacun des membres du Comité des plaintes intra-industrie, une copie :

- (i) de la plainte,
- (ii) de la preuve détaillée, et
- (iii) du résumé de la preuve de chaque partie;

et

(b) à chacune des parties au litige, une copie complète de la preuve détaillée de la partie adverse, à condition cependant qu'aucune preuve fournie par l'annonceur plaignant ne soit remise à un annonceur défendeur qui n'assiste pas ou qui ne participe pas pleinement à l'audience du Comité des plaintes intra-industrie ou à celle du Comité d'appel selon le cas.

Sous réserve du sous-alinéa 6.6. (b), aucune autre preuve ou nouvelle preuve (autre que des corrections apportées à un texte en raison de fautes de frappe ou d'erreurs d'écriture) ne sera acceptée par le Comité des plaintes intra-industrie ou par le Comité d'appel, à moins que cette preuve ait été communiquée de manière raisonnable à la partie adverse sous forme de résumé, sinon en détail. Aux fins de l'alinéa 6.6, le fait qu'une partie de la preuve constitue ou non une « autre preuve ou une nouvelle preuve », est laissé à la discrétion exclusive de NCP.

6.7 Équipement audiovisuel/de télécommunications

Si l'une ou l'autre des parties au litige exprime le souhait d'avoir recours à de l'équipement audiovisuel, de télécommunications ou autre au cours de l'audience devant le Comité des plaintes intra-industrie ou le Comité d'appel, elle doit faire part de ses besoins à NCP au moins quarante-huit heures avant le début de l'audience. NCP fera de son mieux pour satisfaire à la demande de la partie, aux frais de cette dernière.

6.8 Confidentialité de la plainte et de la Procédure

Sous réserve de l'alinéa 6.11 ci-après, chaque partie au litige de même que NCP et les membres des divers comités doivent convenir, par écrit et à l'avance, de préserver la confidentialité de la plainte et de l'information qui sera dévoilée tout au long du déroulement de la Procédure ainsi que l'issue de cette plainte ou la décision rendue.

6.9 Retrait ou amendement volontaires

Advenant qu'un annonceur défendeur, au moment où il est prévenu que NCP a reçu une plainte ou à tout autre moment pendant la Procédure, signifie par écrit à NCP son intention de retirer ou d'amender volontairement la publicité faisant l'objet du litige, et ce, à la satisfaction de NCP et, à condition que ce retrait ou cet amendement ait lieu au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de l'avis envoyé, la Procédure sera alors interrompue et le dossier de la plainte, fermé. NCP se réserve toutefois le droit de réactiver la Procédure :

- (a) si l'engagement n'est pas respecté; ou
- (b) si, à la demande écrite de l'annonceur qui a formulé initialement la plainte – demande que NCP aura reçue dans les douze mois suivant la date du dépôt initial de la plainte –, NCP parvient seul à la conclusion que l'objet de la plainte persiste ou se répète, ce qui lui laisse croire que l'annonceur évite ou semble avoir une prédisposition à éviter de se conformer aux dispositions contenues au *Code*.

NCP sera autorisé à exercer son droit, tel qu'énoncé au sous-alinéa 6.9(b) ci-dessus, et à réactiver la Procédure dans les cas où une ou des publicités identiques à celle qui a fait l'objet de la plainte initiale sont répétées. NCP pourra également exercer son droit dans les cas où, selon lui, un ou plusieurs éléments essentiels de l'allégation principale ou du titre d'appel offensants de la publicité initiale sont repris dans une autre publicité de l'annonceur visé par la plainte.

6.10 Défaut de se présenter à l'audience

Si l'une ou l'autre des parties au litige omet de se présenter et de participer à l'audience tenue devant le Comité des plaintes intra-industrie ou à l'audience tenue devant le Comité d'appel, une décision quant à la plainte sera rendue en l'absence de la partie en question, selon l'information déjà en possession du Comité pertinent et toute autre information soumise lors de l'audience par la partie qui comparait.

6.11 Publication de la cause; identification des parties au litige

(a) Si les parties n'arrivent pas à régler la plainte conformément à l'article 5.3 ci-dessus, NCP confirmera par écrit aux deux parties le moment et l'endroit où se tiendra une audience devant un Comité des plaintes intra-industrie.

(b) Si les parties parviennent à régler la plainte conformément à la Procédure ou si elles n'arrivent pas à la régler, mais qu'elles assistent et/ou participent à une audience devant un Comité des plaintes intra-industrie et /ou Comité d'appel et se conforment à la décision applicable du Comité, alors l'identité des parties, la plainte et le règlement demeureront confidentiels.

(c) Si une décision est rendue quant à la plainte lors d'une audience devant un Comité des plaintes intra-industrie à laquelle l'annonceur défendeur a refusé d'assister et/ou de participer, et/ou

(d) Si NCP a une raison valable de croire que l'annonceur défendeur, après qu'une décision finale relativement à la plainte ait été rendue par le Comité applicable, ne se conforme pas à la décision rendue qui n'est pas en sa faveur, ou ne s'y conformera pas, NCP publiera alors, de la façon qu'il juge indiquée, un résumé de l'issue de l'audience initiale et de toute autre audience d'appel. Ce sommaire comprendra les faits et les questions en litige, l'identification des deux parties en cause de même que la

description de la publicité.

(e) En plus de suivre les étapes décrites à l'alinéa 6.11 (d) ci-dessus, NCP, de la manière et au moment qu'il aura jugé appropriés :

- (i) demandera d'abord à l'annonceur plaignant s'il est d'accord pour fournir, à ses frais, la preuve suffisante et adéquate pour étayer son allégation si, par suite de la décision du Comité, un litige s'ensuit contre NCP;
- (ii) déclarera publiquement que l'annonceur visé par la plainte a refusé de participer/de se conformer;
- (iii) informera le média diffuseur des faits énoncés au sous-alinéa 6.11(e)(ii) ci-dessus;
- (iv) informera le Bureau de la concurrence ou son ou ses successeurs des faits énoncés au sous-alinéa 6.11(e)(ii) ci-dessus et autres questions énoncées à l'alinéa 6 (d) ci-dessus.

(f) Un annonceur défendeur qui a refusé d'assister ou de participer à une audience devant un Comité des plaintes intra-industrie, peut néanmoins en appeler de la décision du Comité en :

- (i) suivant les dispositions de la Procédure qui ont trait à l'appel d'une décision rendue par le Comité des plaintes intra-industrie; et
- (ii) en acceptant, dans la forme que NCP exigera, de se soumettre sans réserve aux dispositions de la Procédure dans la présente affaire et dans toute autre affaire future intentée contre lui en vertu de cette Procédure ou de la Procédure de traitement des plaintes des consommateurs; et, dans les deux cas,
- (iii) en acceptant également de se conformer aux décisions futures – qui peuvent lui être défavorables – d'un Comité des plaintes intra-industrie ou d'un Conseil des normes.

6.12 Uniformité de la Procédure

Les membres des Comités des plaintes intra-industrie, des Comités de révision et des Comités d'appel feront de leur mieux pour préserver l'uniformité dans l'application de la Procédure et dans les décisions rendues.

6.13 Droits afférents à la Procédure en matière de plaintes intra-industrie

Les droits applicables sont énoncés dans le barème des droits se trouvant sur le site Web de NCP (www.normespub.com). Ces droits sont établis en fonction de la conduite des procédures en anglais, aux bureaux de NCP à Toronto. Les coûts afférents à la tenue de rencontres ou d'audiences dans des lieux autres que les bureaux de NCP à Toronto, ou à l'utilisation d'équipement ou de services spéciaux tels que, mais sans s'y limiter, des services de traduction simultanée ou de téléconférence et/ou de l'équipement audiovisuel autre que celui que possède déjà NCP, seront facturés uniquement à la partie qui en fait la demande.

LES NORMES CANADIENNES DE LA PUBLICITÉ

2015, rue Peel
Bureau 915
Montréal (Québec) H3A 1T8
Téléphone : 514 931-8060
Télécopieur : 514 931-2797

175, rue Bloor Est
Tour Sud, bureau 1801
Toronto (Ontario) M4W 3R8
Téléphone : 416 961-6311
Télécopieur : 416 961-7904

Courriel : info@normespub.com Notre site Web : www.normespub.com