

Collège d'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel

Avis n°04/2005

Objet : Recommandations relatives aux sondages et pratiques y assimilées

A des fins multiples - ludiques, statistiques ou commerciales -, l'interactivité collective et ses techniques occupent un espace croissant dans les contenus proposés par les éditeurs de services de radiodiffusion sonore et télévisuelle. Les éditeurs sollicitent, en effet, de plus en plus fréquemment l'opinion publique en exploitant des techniques qui fournissent une information quasi instantanée. Par ailleurs ces pratiques peuvent retenir, voire fidéliser l'audience grâce à leur réactivité, leur accessibilité et leur convivialité.

Toutefois, le caractère parfois sommaire des méthodes utilisées et la durée de vie limitée des informations délivrées doivent inciter les utilisateurs à la plus grande circonspection. Enfin, si la sollicitation de l'opinion publique peut représenter une ressource économique pour les éditeurs de services, elle peut également constituer une dépense non négligeable pour le public, qui n'en contrôle pas toujours l'impact. La sollicitation de l'opinion publique réclame donc des éditeurs de services une nécessaire transparence.

Sous la forme de lignes directrices, le Collège d'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel souhaite donner un cadre conceptuel et fonctionnel aux éditeurs de services en matière d'interactivité collective dans le domaine des pratiques assimilées aux sondages.

Les lignes directrices couvrent un environnement suffisamment large pour que toutes les pratiques puissent s'y conformer. Elles apparaissent suffisamment contraignantes pour éviter les méprises ou abus éventuels. Dans leur contenu et leur formulation, ces lignes directrices s'inspirent des recommandations émises par le Conseil supérieur de l'audiovisuel en 2005, pour ce qui concerne les jeux et concours (http://www.csa.be/pdf/CAV_2005_01_JEUX_CONCOURS.pdf) et en 2003 pour ce qui touche à la diffusion de messages électroniques sous toutes formes (<http://www.csa.be/pdf/CAC%20Rec%202003-02.pdf>).

LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PRATIQUES ASSIMILÉES AUX SONDAGES

I. PRINCIPES GÉNÉRAUX

a) Législation existante

Par « sondage d'opinion », on entend, conformément à la définition qui en est donnée à l'article 1 de la loi du 18 juillet 1985 relative à la publication des sondages d'opinion et à l'octroi du titre d' « institut de sondage d'opinion », « *le fait de poser à un certain nombre de personnes un certain nombre de questions préalablement déterminées, permettant d'inférer des réponses obtenues au moyen du sondage les estimations présentées comme représentatives ou indicatives pour une population donnée* ».

Indépendamment du respect de la loi, l'éditeur de services est tenu au respect des lignes directrices élaborées ci-après pour les pratiques assimilées aux sondages.

b) Les pratiques assimilées

Dans sa démarche d'inventaire, le Collège d'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel a recensé de nombreuses pratiques auxquelles les éditeurs de services font appel. Ces derniers, de plus en plus fréquemment, mettent en oeuvre des méthodes ou des pratiques assimilées aux sondages, qui ne tombent pas toutes sous l'application de la loi de 1985. A travers des programmes variés, d'information ou de divertissement, la généralisation des SMS en est un bon exemple. Le Collège d'avis a ainsi répertorié plusieurs pratiques de sollicitation des spectateurs ou auditeurs qui entrent dans le champ d'application des lignes directrices énoncées ci-dessous. C'est le cas notamment du « voting », des micro-trottoirs, etc.

Pour éviter toute méprise ou abus éventuels, il convient de prendre en compte ce qui suit :

§ 1 La protection du public

L'éditeur de services est tenu au respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

L'éditeur de services garantit le respect de la dignité humaine et des bonnes mœurs en s'interdisant de mettre à l'antenne des pratiques assimilées aux sondages dont les questions seraient avilissantes ou dégradantes.

La participation aux pratiques assimilées aux sondages ne peut exclure de façon systématique telle ou telle catégorie du public en raison de critères non pertinents par

rapport à l'objectif poursuivi de la pratique assimilée aux sondages.

Les mineurs doivent bénéficier d'une protection particulière. L'éditeur de services attire l'attention des mineurs sur la nécessaire autorisation à recueillir auprès de leur représentant légal pour participer à la sollicitation qui leur est spécifiquement destinée. Le Collège d'avis attire à ce titre l'attention des éditeurs de service sur l'engagement de leur responsabilité compte tenu de l'incapacité des mineurs à contracter et enjoint les éditeurs à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des problèmes ne se présentent.

Enfin, lorsque la réponse à la sollicitation impose d'acquitter le prix d'une communication téléphonique ou de l'envoi d'un SMS, l'éditeur de services engage préalablement le participant à demander l'autorisation du propriétaire de la ligne pour faire usage de celle-ci.

Il importe que les éléments essentiels de la sollicitation soient communiqués au public. Ainsi, le règlement (cfr infra III) relatif aux méthodes de sollicitation du public doit être accessible sur simple demande. Il est également consultable sur le site internet et sur le télétexte de l'éditeur de service si celui-ci en dispose.

§ 2 La valeur des informations

Quel que soit le sujet abordé, les données chiffrées élaborées sur la base de pratiques assimilées aux sondages ne doivent pas être présentées de manière à exagérer leur portée réelle. Leur présentation ne doit pas abuser de termes scientifiques ou autres de nature à leur conférer abusivement un caractère représentatif.

II. DONNÉES À FOURNIR AU PUBLIC

Lors de la sollicitation du public, l'éditeur de services mentionne les indications générales suivantes:

- la date, la durée ou la période pendant laquelle la sollicitation aura lieu ;
- la description des modalités et du coût de participation ;
- la désignation des organisateurs et des commanditaires ;
- la finalité de la sollicitation ;
- l'énoncé de la (ou des) question(s) posée(s) .

Lors de la divulgation des résultats de la sollicitation, l'éditeur de services mentionne les indications générales suivantes permettant d'en apprécier la portée :

- la date, la durée ou la période pendant laquelle la sollicitation a eu lieu ;
- le nom et la qualité des responsables en terme de conception, de communication et

d'utilisation des résultats obtenus par sollicitation ;

- le but et l'objet de la sollicitation ;

- si des données chiffrées sont élaborées sur la base de sondages et pratiques y assimilées pour être fournies au public et :

➤ que la réponse à la sollicitation est spontanément fournie par le public sur simple demande de l'éditeur de services, le nombre de personnes qui y ont répondu est divulgué ;

➤ que la réponse à la sollicitation est fournie sur appel individuel et particulier de l'éditeur, le nombre de personnes qui y ont répondu positivement, qui y ont répondu négativement et qui sont restées sans réponse est divulgué ;

- les modes de recueil des données utilisées.

III. RÈGLEMENT

Le contrôle des sondages et pratiques y assimilées doit être assuré par une personne ou un service identifié. Les modalités de ce contrôle doivent être définies dans le règlement. Ce dernier doit prévoir :

- la date, la durée ou la période pendant laquelle la sollicitation aura lieu ;

- le but et l'objet de la sollicitation ;

- la description des modalités et du coût de participation ;

- le nom et la qualité des responsables en terme de conception, de communication et d'utilisation des résultats obtenus par sollicitation ;

- l'énoncé de la (ou des) question(s) posées ;

- les modalités des réclamations ;

- des formules d'adhésion du participant au règlement (par exemple : «*Le fait de participer implique l'adhésion au présent règlement*») et de communication du règlement (par exemple : «*Le règlement est communiqué sur simple demande*»).

IV. COLLECTE ET UTILISATION DE DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 précitée, le règlement comporte les informations suivantes en matière de collecte et d'utilisation de données personnelles des participants à la sollicitation :

- le nom et l'adresse du responsable du traitement et, le cas échéant, de son représentant ;

- les finalités du traitement et la durée de conservation des données ;

- les destinataires ou les catégories de destinataires des données et leur utilisation ultérieure;

- l'existence d'un droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel envisagé à des fins commerciales au sens de l'article 9, § 1er de la loi précitée;

- l'existence d'un droit d'accès et de rectification des données relatives à la personne concernée.

L'éditeur organise la possibilité pour le participant de s'opposer gratuitement, au moment de la collecte des données personnelles, à l'usage des données le concernant à des fins commerciales au sens de l'article 9 § 1er de la loi précitée.

L'éditeur organise la possibilité pour le participant d'obtenir gratuitement, au moment de la collecte des données personnelles, le règlement de la sollicitation à laquelle il participe.

Fait à Bruxelles, le 5 juillet 2005