

Analyse journalistique et commentaires sur un document vidéo diffusé par la Société Radio-Canada dans le cadre de l'émission La Facture, présenté par Michel Craig et préparé par la journaliste Julie Miville-Dechêne.

## Quand l'enquête devient une fiction...

Copyright 2006  
Roger-Luc Chayer  
edito@globetv.com



**Roger-Luc  
Chayer**

---

# ANALYSE ÉTHIQUE

---

Par : Roger-Luc Chayer, journaliste

Membre de l'Investigative Reporters and Editors des États-Unis (IRE) et de l'Association Canadienne des Journalistes (CAJ).

# Table des matières

---

|  |           |
|--|-----------|
| <u>Déclaration</u>                               | <u>1</u>  |
| <u>L'analyse</u>                                 | <u>2</u>  |
| <u>Les styles journalistiques</u>                | <u>3</u>  |
| <u>Reconstitution de l'enquête</u>               | <u>8</u>  |
| <u>Conclusions de la reconstitution</u>          | <u>12</u> |
| <u>Procédés clandestins</u>                      | <u>12</u> |
| <u>Enregistrement audio par Wallack</u>          | <u>15</u> |
| <u>Le cyberjournalisme</u>                       | <u>19</u> |
| <u>Analyse des défenses</u>                      | <u>21</u> |
| <u>Interrogatoires des défendeurs</u>            | <u>26</u> |
| <u>Résumé des faits et manquements constatés</u> | <u>22</u> |
| <u>Traitement vidéo selon deux angles</u>        | <u>27</u> |
| <u>Conclusions globales</u>                      | <u>27</u> |
| <u>Annexes (liste)</u>                           | <u>29</u> |

## 1- Déclaration

Suite au traitement journalistique de la SRC à l'endroit d'un annonceur de la Revue Le Point et étant témoin d'actes posés dans le cadre d'une « enquête journalistique » de l'émission La Facture diffusée sur les ondes de Radio-Canada et de RDI, je me suis intéressé à la question éthique de cette affaire où l'on remettait en question les effets réels du laser doux sur le contrôle du poids.

### **Liens avec l'entreprise visée par l'enquête**

Je connais le président des Centres Stop depuis environ 2001 puisqu'il est annonceur dans la Revue Le Point depuis ce temps et que j'en suis l'éditeur depuis 2002.

Le dossier de La Facture concernait les Centres d'Arrêt Stop Tabac qui, depuis, portent le nom de Centres Stop Inc. Nous référerons donc aux Centres Stop dans ce document.

En date d'aujourd'hui, les Centres Stop publient toujours des publicités dans la Revue Le Point et sur GGTV, une division WebTV du Point.

### **Liens avec la SRC**

Je ne connais pas Madame Julie Miville-Dechêne, journaliste, sauf à titre professionnel comme téléspectateur et consommateur de bulletins d'informations de la SRC.

Je n'ai jamais travaillé à la Société Radio-Canada et aucun litige ne m'oppose à la société d'État ni actuellement ni antérieurement à la préparation de cette analyse. Je ne connais pas les autres personnes impliquées dans l'affaire et qui sont citées par la journaliste dans son reportage final.

### **Liens avec les organisations journalistiques mentionnées dans ce rapport**

La principale documentation décrite dans cette analyse vient de trois organisations québécoises avec des références étrangères dans certains cas. Je ne suis pas membre de la FPJQ, du CPQ ni de l'AJIQ. Je suis toutefois membre en règle de deux organisations dont l'Association Canadienne des Journalistes qui est le plus important regroupement de journalistes professionnels au Canada et de l'Investigative Reporters and Editors des États-Unis qui se spécialise dans la recherche et le perfectionnement des journalistes d'enquête.

### **La recherche**

Mon travail a donc consisté à :

- Prendre connaissance des enregistrements de l'émission La Facture mettant en cause les Centres Stop Inc.;
- Prendre connaissance de la publication Internet de l'émission La Facture;
- Prendre connaissance de l'enregistrement audio effectué lors de la visite de Madame Miville-Dechêne au Centres Stop de Montréal en présence de Monsieur Stephen Wallack et qui origine de M. Wallack;
- Prendre connaissance des procédures judiciaires liées à cette affaire et déposées dans le district judiciaire de Montréal;
- Produire deux tableaux comparatifs des guides déontologiques en matière de journalisme en usage et reconnus par la profession au Québec;

- Analyser le reportage final et la publication Web de La Facture mettant en cause les Centres Stop et expliquer les constats déontologiques journalistiques impliquant La Facture et Madame Julie Miville-Dechêne;
- J'ai aussi décidé, afin d'évaluer les conclusions de ces publications par La Facture, de reconstituer l'enquête de Madame Miville-Dechêne pour déterminer les conclusions auxquelles je pourrais arriver moi-même avec les mêmes éléments.

## 2- Les styles journalistiques

Les journalistes, reporters, chroniqueurs, éditeurs, recherchistes, webmestres et nouvellistes se sont mis d'accord par l'entremise de leurs diverses associations pour définir les différents styles journalistiques. L'objet de cette définition est de permettre aux professionnels de l'information de bien distinguer les différentes facettes de leur travail de manière à ne pas engendrer de confusion dans le public.

Les définitions et styles proposés dans ce rapport proviennent de trois organisations québécoises de journalisme : 1- La Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec (FPJQ) 2- Le Conseil de Presse du Québec (CPQ) et 3- L'Association des Journalistes Indépendants du Québec (AJIQ).

La Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec (FPJQ) est très proche intellectuellement et moralement du Conseil de Presse du Québec (CPQ) alors que l'Association des Journalistes Indépendants du Québec n'est liée d'aucune façon aux deux autres organisations.

### **Présentation des organisations journalistiques mentionnées dans ce rapport :**

**La FPJQ (Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec)** est une association professionnelle de journalistes dont l'adhésion est volontaire et non obligatoire puisqu'il n'existe pas au Québec d'obligation en matière d'adhésion à des regroupements professionnels pour ceux qui pratiquent le journalisme.

La FPJQ est une association démocratique sans but lucratif qui rassemble sur une base volontaire près de 1 900 journalistes dans plus de 250 médias écrits et électroniques. C'est ce qui en fait la principale et la plus représentative organisation journalistique au Québec. C'est la force avec laquelle la société doit compter en matière de journalisme.

**Le CPQ (Conseil de Presse du Québec)** est une organisation privée à adhésion volontaire visant à traiter les plaintes du public face à la pratique journalistique. Il agit en accueillant les plaintes en matière de journalisme et en rendant des décisions qui n'engagent que l'honneur des spécialistes de l'information.

Le CPQ ne fait pas l'unanimité au sein de la communauté journalistique et ses décisions sont souvent remises en question par les journalistes eux-mêmes qui se questionnent sur la rigueur et la stabilité de ses décisions mais la Société Radio-Canada, qui est le diffuseur de l'émission en cause dans cette affaire, en est membre et commanditaire et doit, de ce fait, accepter d'appliquer son guide de déontologie (Droits et responsabilités de la presse) qui est le fondement même de l'activité de

cette organisation qui se présente comme le tribunal d'honneur de la presse québécoise.

Le vice-président du CPQ est Claude Saint-Laurent, il représente la Société Radio-Canada et préside justement le Comité des normes et pratiques journalistiques du Conseil de Presse du Québec.

**L'AJIQ (l'Association des Journalistes Indépendants du Québec)** est une association de journalistes qui ont comme principale activité la pige. Ce regroupement vise la protection et la promotion d'un journalisme de qualité qui n'est pas assujéti aux normes habituellement en vigueur dans les grandes corporations comme la Société Radio-Canada ou Québecor.

**L'ACJ (Association Canadienne des Journalistes)** est une association professionnelle de journalistes présente sur tout le territoire canadien. Elle est la seule association « nationale » de journalistes et se spécialise dans l'avancement et la promotion d'un journalisme de grande qualité et est la seule organisation canadienne à se spécialiser dans le journalisme d'enquête grâce à son association avec l'IRE. L'ACJ compte plus de 1 500 membres en règle.

La Société Radio-Canada, diffuseur de l'émission en cause dans la présente affaire, en est membre et partenaire.

**L'IRE (Investigative Reporters and Editors)** est une organisation professionnelle oeuvrant spécifiquement dans le domaine du journalisme d'enquête. Basée aux États-Unis, les membres de l'IRE sont présents dans le monde entier et font de l'organisation une autorité internationale en matière de journalisme spécialisé en enquête.

Je suis membre formateur pour l'IRE, c'est-à-dire que j'accepte de recevoir des communications internationales par téléphone ou courriel et de former à distance les journalistes d'enquête aux prises avec des questions éthiques et techniques dans leur pays respectif.

L'IRE est associée à l'Association Canadienne des Journalistes par un partenariat permettant l'organisation d'événements communs aux deux organisations comme certains congrès de journalistes. L'IRE est aussi le gestionnaire de la plus imposante banque d'enquêtes journalistiques au monde avec plus de 20 000 références disponibles aux membres.

### **Qui peut devenir journaliste au Québec?**

La pratique journalistique au Québec est volontaire et ne fait l'objet d'aucune définition précise. Ceux qui pratiquent le journalisme, contrairement aux médecins ou aux avocats, ne sont pas tenus d'être membres d'une association ou d'une corporation professionnelle et le fait de ne pas être membre d'une telle organisation ne vient en rien définir le niveau d'expertise d'un journaliste. Le journaliste est libre de penser et d'agir, son objectif est de servir l'intérêt public et d'agir comme « chien de garde » de l'intérêt de ce public, il n'est pas tenu d'adhérer à quelque organisation professionnelle que ce soit ni de se soumettre aux activités et décisions du Conseil de Presse.

Dans son guide de déontologie, la Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec offre toutefois une définition qui semble faire l'unanimité dans la profession :

*« Ni le titre de journaliste, ni l'acte journalistique ne sont réservés à un groupe particulier de personnes. Le milieu journalistique est un milieu ouvert et les journalistes le veulent ainsi. Il n'existe pas non plus de tribunal disciplinaire disposant de l'autorité légale nécessaire pour sanctionner les écarts déontologiques. Les journalistes sont soumis à l'ensemble des lois qui régissent la vie des citoyens. »*

*« Dans ce Guide le terme "journaliste" réfère à toute personne qui exerce une fonction de journaliste pour le compte d'une entreprise de presse. Exerce une fonction de journaliste la personne qui exécute, en vue de la diffusion d'informations ou d'opinions dans le public, une ou plusieurs des tâches suivantes : recherche de l'information, reportage, interview; rédaction ou préparation de comptes rendus, d'analyses, de commentaires ou de chroniques spécialisées; traduction et adaptation de textes; photographie de presse, reportage filmé ou électronique; affectation, pupitre (titrage, mise en pages...), correction des textes; dessin de caricatures sur l'actualité; dessin et graphisme d'information; animation, réalisation ou supervision d'émissions ou de films sur l'actualité; direction des services d'information, d'affaires publiques ou de services assimilables. »*

Il en est de même pour la scolarité des journalistes. Il n'est pas nécessaire de passer par les écoles, facultés ou collèges et de posséder quelque diplôme que ce soit pour pratiquer le journalisme. La majorité des journalistes du Québec ne détiennent aucune formation scolaire en journalisme et pratiquent souvent cette profession avec un bagage académique et professionnel ayant d'autres origines que des études en journalisme. Les meilleurs chroniqueurs culinaires sont souvent d'ex-chefs et les critiques littéraires souvent des éditeurs ou des auteurs. Le docteur Mailloux est médecin et possède pourtant des cotes d'écoute radiophoniques très enviables et Claude Charron a atteint des records d'auditeurs à la télé après avoir été politicien et ministre. La formation académique en journalisme n'est donc pas un gage de qualité ni une garantie de rigueur face au produit fini. Le jugement et l'expérience professionnelle de chaque individu sont toutefois des outils fondamentaux dans la pratique du journalisme et Madame Miville-Dechêne est une journaliste expérimentée selon ce que je connais de la personne et ce, depuis de nombreuses années.

Dans le cas justement du dossier Stop Tabac Inc. VS la Société Radio-Canada et l'émission La Facture, il est donc important de souligner que Madame Julie Miville-Dechêne, journaliste responsable de l'enquête diffusée par Radio-Canada, n'avait pas l'obligation professionnelle d'adhérer à une organisation professionnelle. Une recherche dans le répertoire de la FPJQ démontre toutefois que Madame Miville-Dechêne est membre en règle de l'organisation en date de ce rapport.

Notons aussi que la Société Radio-Canada applique un guide déontologique en matière de journalisme qui est considéré comme un des meilleurs dans l'industrie. Ce guide, qui est imposé aux journalistes de même qu'aux responsables des émissions radio ou télé qui font dans le journalisme, encadre de façon très stricte la pratique journalistique et propose plusieurs mécanismes afin d'éviter les dommages résultant de pratiques douteuses ou négligentes de la part de journalistes à l'emploi de la société d'État.

En adhérant volontairement à une organisation qui fait la promotion d'un guide de déontologie spécialisé et en travaillant pour une société qui possède son propre guide, Madame Miville-Dechêne devenait assujettie à ces guides et s'engageait *de facto* à en appliquer les principes. *« Ce Guide formule les règles déontologiques qui*

*doivent orienter le travail des journalistes. Elles fondent leur crédibilité, qui est leur atout le plus précieux.* » (FPJQ) Il est normal pour le public de s'attendre à ce qu'un journaliste qui adhère à une organisation publiant un guide déontologique en respecte les règles et je reviendrai de façon beaucoup plus détaillée sur le traitement de l'information spécifique plus loin dans cette analyse.

### **Quels sont les genres journalistiques reconnus ou principalement en usage au Québec**

Le genre journalistique donné à un texte ou un reportage relève du jugement des journalistes certes, mais doit être clairement défini de manière à ne pas engendrer de confusion dans le public et surtout afin de ne pas induire le public en erreur sur un sujet d'actualité.

Au Québec, la FPJQ et le Conseil de Presse proposent des définitions très détaillées des genres journalistiques et font une distinction entre le journalisme de reportage, la chronique et le journalisme d'enquête. Le tableau plus bas démontre les différents styles journalistiques reconnus au Québec.

| <b>Genre</b>             | <b>Reconnu</b> | <b>Usage fréquent</b> |
|--------------------------|----------------|-----------------------|
| La nouvelle              | X              | X                     |
| Le compte rendu          | X              | X                     |
| Le reportage             | X              | X                     |
| L'analyse                | X              | X                     |
| Le dossier               | X              | X                     |
| Les affaires publiques   | X              | X                     |
| Le journalisme d'enquête | X              | Rare                  |
| Les variétés             |                | X                     |
| Le cyberjournalisme      | X              | Rare                  |
| Le journalisme d'opinion | X              | X                     |
| L'éditorial              | X              | X                     |
| Le commentaire           | X              | X                     |
| La chronique             | X              | X                     |
| Le billet et la critique | X              | X                     |
| La caricature            | X              | X                     |
| La tribune téléphonique  | X              | X                     |
| Le recherchiste          | X              | X                     |

Les différents genres journalistiques permettent au public de départager l'information factuelle neutre de l'analyse ou de l'opinion qui, dans ce dernier cas, ne relève que de l'appréciation du journaliste. Les différents genres servent à traiter de diverses manières les sujets journalistiques.

Le journalisme de recherche et d'analyse est incompatible avec l'opinion ou l'éditorial puisqu'il implique la recherche de faits précis menant à des conclusions qui laissent peu de place à l'interprétation. Par exemple, le journalisme scientifique en



pharmacologie oblige le journaliste à ne rapporter que les résultats des recherches scientifiques disponibles et ces résultats ne permettent pas au journaliste de donner son opinion sur un médicament mais seulement d'en rapporter les faits et les effets.

Le journalisme d'enquête est un genre journalistique spécialisé qui ne relève que de l'expertise et du talent en matière de recherches variées de la part des journalistes qui le pratiquent. Il demande une excellente connaissance des outils de recherche comme le plumentif, Internet, le droit en général, la jurisprudence et les différents services gouvernementaux à tous les niveaux.

Le journalisme d'enquête permet de travailler spécifiquement dans l'intérêt du public, du consommateur ou des victimes d'actes illégaux et il ne sert que l'intérêt de ce public. Le journaliste d'enquête doit donc trouver selon son expérience du domaine, dans la situation qu'il étudie, les éléments permettant de rencontrer les critères suivants :

- 1- Une situation illégale, immorale ou nécessitant un signal d'alarme auprès du public;
- 2- Une quantité importante de victimes, de plaignants ou de personnes impliquées;
- 3- Le journaliste ne doit jamais servir l'intérêt d'un seul individu dans son enquête et ne doit surtout pas se substituer aux tribunaux en agissant comme justicier.

**Conclusion :** À l'écoute du reportage de Madame Julie Miville-Dechêne dans l'émission La Facture de Radio-Canada, je suis d'opinion que l'émission La Facture diffusée par la SRC répond aux critères du journalisme d'enquête et que dans ce contexte, une extrême prudence était nécessaire dans la gestion et le traitement du sujet puisque dans ce type d'émission, les dommages causés aux personnes et entreprises visées peuvent avoir des conséquences économiques importantes.

### **3- Reconstitution de l'enquête de La Facture**

Afin de permettre au public de juger le reportage impliqué dans la présente analyse, il me semble important de refaire l'enquête selon quelques règles élémentaires du journalisme d'enquête, d'abord pour déterminer s'il y avait matière à enquête mais surtout pour déterminer si les conclusions de cette enquête méritaient une diffusion.

J'ai donc entrepris ma propre enquête sur les Centres Stop Inc. sur la base des renseignements présentés par la journaliste dans le reportage de La Facture à savoir :

- Plainte d'une cliente, Madame Cummings;
- Avis de l'Office de la Protection du Consommateur;
- Plumitifs des tribunaux du Québec;
- État de la recherche en matière de lasérothérapie;

**Une plainte quant aux services reçus par les Centres Stop fait son apparition auprès de la journaliste et consiste en une insatisfaction quant aux effets du traitement de contrôle du poids et aux objectifs recherchés.**

La journaliste devrait donc immédiatement vérifier auprès de la plaignante si sa plainte a été déposée auprès d'un tribunal ou de l'OPC puisqu'elle ne peut se substituer aux forums appropriés en matière de consommation et se questionner sur l'absence de telles procédures.

Les faits démontrent que la plaignante n'a pas déposé de dossier ou de requête à la Cour du Québec et qu'aucun tribunal n'est saisi de sa demande de remboursement, pas même l'Office de la Protection du Consommateur du Québec.

J'ai effectué une vérification du plumentif avec l'aide de Madame **Lynda Lorrain**, préposée aux renseignements de la **division des petites créances de Montréal (téléphone 514-393-2304)**, le 6 mars 2007, qui confirme qu'aucune réclamation ou requête n'a été déposée par Madame Nathalie Cummings contre les Centres Stop dans cette affaire.

J'ai par la suite validé cette information en me rendant directement au Palais de justice de Montréal pour consulter le plumentif, même constat.

Une vérification des registres de l'OPC effectuée par l'entremise du site Internet de l'organisme situé au [www.opc.gouv.qc.ca/navig/default.asp](http://www.opc.gouv.qc.ca/navig/default.asp), confirme qu'aucune plainte n'a été déposée par Madame Nathalie Cummings contre les Centres Stop, Stop Tabac ou contre le numéro d'entreprise du Québec 1149356330 lié aux entreprises en cause dans cette affaire.

Ce même registre indique de plus que les Centres Stop n'ont aucun dossier de plainte contre eux à l'OPC en date du 6 mars 2007 et qu'aucun dossier n'a été déposé contre l'entreprise dans le passé.

Une contre vérification des renseignements a été faite par téléphone auprès du préposé de l'OPC, Monsieur Roger Nzohabonimana en date du 6 mars 2007 et les résultats sont conformes à mes recherches.

Une vérification additionnelle a été faite auprès de Monsieur Yves Leclerc, directeur régional de l'OPC pour l'ouest du Québec, dont les bureaux sont à Sherbrooke et ce dernier confirmait qu'en date de 2003 jusqu'à ce jour, il n'existait aucune plainte contre les entreprises Centres Stop et qu'aucun dépôt d'argent effectué par l'entreprise à l'OPC n'était nécessaire puisque cette dernière fonctionnait avec des contrats à exécution rapide de moins de deux mois.

*La découverte de l'absence de plaintes ou de dossiers à la Cour ou à l'OPC devrait indiquer immédiatement au journaliste que la plaignante Cummings, pour des raisons qui lui appartiennent, ne désire pas vraiment aller de l'avant avec une réclamation en remboursement. Ce simple fait devrait sonner l'alarme dans le jugement du journaliste d'enquête qui ne doit justement pas se substituer à la Cour pour traiter un litige entre une seule personne et une entreprise.*

*Le journaliste d'enquête ne peut agir comme justicier et ne doit surtout pas se substituer à la justice pour traiter un litige entre deux parties. Ce simple constat aurait dû mener vers la fermeture du dossier tout en référant Madame Cummings aux autorités pertinentes.*

En référant la plaignante aux tribunaux appropriés ou à l'OPC, le journaliste fait preuve de prudence puisqu'il existe toujours la possibilité que la plainte soit non fondée, que la plaignante soit de mauvaise foi et que l'entreprise n'ait rien à se reprocher.

L'absence de toute autre plainte contre les Centres Stop doit aussi être un facteur déterminant dans l'évaluation de l'intérêt public du dossier. Si une seule plaignante qui refuse de soumettre son cas aux tribunaux pour dommages ou à l'OPC pour établir une faute se présente, c'est qu'il y a un risque évident de manipulation.

**Conclusion :** Il n'existe aucune urgence nécessitant l'intervention des ressources médiatiques d'une émission comme La Facture pour traiter d'une affaire privée entre Madame Cummings et les Centres Stop et il s'agit ici d'un manque d'éthique grave de la part de la SRC qui a décidé de donner à une affaire privée ne trouvant aucune base légale ni éthique, les allures d'un dossier d'intérêt public nécessitant un traitement très critique et dommageable pour l'entreprise visée.

### **Le reportage de La Facture fait état d'avis et de réserves de la part de l'OPC à l'endroit des Centres Stop.**

Une simple vérification auprès de l'OPC, effectuée le 6 mars 2007, démontre qu'il n'existe aucun avis particulier sur l'entreprise visée et que l'OPC ne donne justement pas de telles informations puisqu'il n'intervient que dans le cadre de plaintes qui sont déposées officiellement. Le fait par la journaliste de la SRC de référer le public à l'OPC en mentionnant directement le nom de l'entreprise Centres Stop, donne l'impression que l'entreprise y est fichée, ou devrait l'être, ce qui est faux. Il s'agit encore une fois d'un manque d'éthique de la part de la SRC qui crée artificiellement les conditions d'une mauvaise image corporative et elle le fait uniquement sur la base des renseignements venant d'une cliente insatisfaite qui refuse de faire une réclamation aux autorités compétentes.

Cette référence à l'OPC se retrouve aussi à la fin du reportage sur les Centres Stop, dans sa version Internet, diffusé sur le site Web de Radio-Canada.

La journaliste n'est pas sans savoir qu'il n'existe aucun dossier contre les Stop Tabac (inscription au plumitif) à l'OPC puisqu'elle en fait la mention dans une conversation enregistrée avec M. Stephen Wallack des Centres Stop. Répondant à une question de M. Wallack qui demande s'il existe une telle information à son sujet à l'OPC, la journaliste répond que ses recherches arrivent à la conclusion qu'aucune plainte n'a été faite à l'OPC contre Stop Tabac. Pourquoi alors laisser croire tout le contraire dans le reportage final?

**Conclusion :** La journaliste ne peut donner une fausse information dans son reportage. La journaliste, dans le cadre de son travail d'enquête, en était arrivée à des conclusions positives pour les Centres Stop quant à l'OPC, c'est ce qu'elle déclare à M. Stephen Wallack dans un enregistrement audio effectué lors de la visite de la journaliste aux Centres Stop, en privé.

La journaliste a donc fait une affirmation erronée soit à M. Wallack dans le cadre de son enquête ou soit à ses auditeurs dans le cadre de son reportage. Quel est cet intérêt du public qui nécessite tant la transmission d'une telle information?

Les informations quant à un dépôt devant être payé par les Centres Stop à l'OPC, diffusées dans le cadre du reportage de La Facture et sur le site Internet, sont fausses et ne reposent sur aucune règle de l'OPC. Il s'agit encore une fois d'un manquement éthique professionnel grave ayant des conséquences sur la réputation et l'image de l'entreprise Centres Stop, le tout tel que confirmé par M. Yves Leclerc, directeur régional pour l'ouest du Québec de l'OPC, lors d'une vérification le 6 mars 2007.

### **Les plunitifs, sources d'informations fondamentales sur les Centres Stop.**

Une simple vérification des divers plunitifs au Québec démontre que les Centres Stop ont une présence normale dans le système judiciaire civil et que cette présence est liée à la gestion ordinaire des affaires de l'entreprise.

En effet, une recherche des causes à la division des petites créances démontre l'existence de deux causes directement liées à des demandes de remboursement pour des services rendus en matière de traitements anti-tabac par les Centres Stop. Ces deux causes ont été rejetées par le tribunal en faveur des Centres Stop.

Sur ce plan, le plunitif ne suggère aucune base d'intervention médiatique quant à l'intérêt public puisque le nombre de réclamations versus le nombre de traitements offerts est tellement disproportionné que l'on pourrait facilement conclure que la presque totalité des clients de l'entreprise sont satisfaits et que ceux qui sont insatisfaits n'ont pas gain de cause devant les tribunaux. Les deux causes sont détaillées plus bas.

- 500-32-064774-021 : Requête pour traitements inefficaces rejetée
- 500-32-075617-037 : Requête pour traitements inefficaces rejetée

**Conclusion :** Le plunitif ne permet pas de trouver les ingrédients nécessaires à un quelconque intérêt public qui nécessiterait l'intervention des ressources importantes de Radio-Canada face à l'entreprise Centres Stop. On ne peut pas vraiment parler de faute dans ce cas-ci mais plutôt d'ingrédients nécessaires à une intervention aussi ciblée que celle de La Facture contre les Centres Stop. Il s'agirait en fait d'une imprudence de la part de la journaliste qui aurait dû tenir compte de ce dossier positif des Centres Stop pour mesurer la nécessité de son intervention à La Facture.

### **Quel est l'état de la recherche en matière de lasérothérapie et est-ce que les services offerts par les Centres Stop sont reconnus officiellement?**

Avant de traiter un tel dossier, surtout en matière de traitements de santé, il est primordial de valider les techniques offertes par une simple recherche Internet. Si la technique offerte par les Centres Stop est réputée comme inefficace ou carrément frauduleuse, il s'agirait-là d'un ingrédient important nécessitant une intervention médiatique, car comme il y a échange d'argent pour des services prétendument inefficaces, l'intérêt du public pourrait bénéficier de l'information.

Une recherche sur Internet, en consultant des sites reconnus et sérieux, permet de constater que la lasérothérapie est une technique relativement ancienne, utilisée par les acupuncteurs pour traiter divers maux. La technique est reconnue autant par les acupuncteurs que par de nombreuses compagnies d'assurance au Québec et de nombreuses organisations gouvernementales utilisent de tels services pour leurs employés..

Par exemple, les documents suivants parlent de la lasérothérapie et de ses effets sur la santé :

- Index de Google avec la mention du mot « lasérothérapie »;
- Document sur l'acupuncture de Passeport santé;
- Document sur l'acupuncture de Montréal Plus;
- Document télé France 5 sur l'auriculothérapie;
- Document Lausanne famille sur l'auriculothérapie;
- Document de l'Association Canadienne en Médecines Douces;
- Article du Devoir sur l'auriculothérapie.

Une recherche de base sur Internet démontre que la technique d'auriculothérapie proposée par les Centres Stop est largement utilisée dans plusieurs pays dont la France, la Suisse et le Canada. La technique est reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé qui relève de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et en ce sens, l'intervention de la journaliste de Radio-Canada devient très préoccupante car elle laisse sous-entendre, et parfois clairement, que les services offerts par les Centres Stop relèvent de la fraude ou de la fourberie.

De nombreuses entreprises situées au Québec offrent pourtant les mêmes services avec un équipement similaire en apparences, alors pourquoi cibler ainsi une entreprise? Si l'intention de la journaliste était de révéler de sérieux doutes sur le traitement offert, il aurait été plus logique de parler du traitement sans cibler une entreprise plus qu'une autre.

Le reportage diffusé par La Factice, au contraire, ciblait une seule entreprise en soulevant de sérieux doutes sur la technique utilisée alors que la communauté scientifique reconnaît le traitement offert et que les assurances en remboursent les frais. Il s'agit ici d'un manquement éthique de la part de la SRC qui pouvait facilement découvrir par une simple recherche Internet que la technique est reconnue. Les conclusions du reportage quant au traitement lui-même reposent sur des informations manquantes et le public aurait certainement bénéficié de savoir que la technique n'était contestée que par une seule personne, Madame Nathalie Cummings.

**Conclusion :** La SRC ne pouvait diriger ainsi l'opinion publique en taisant et en omettant volontairement de mentionner que l'objet du reportage, soit la technique utilisée, était reconnu par une organisation crédible internationale, l'Organisation Mondiale de la Santé, et que le traitement pouvait ne pas être efficace pour tous mais qu'il était loin d'être fautif.

La journaliste a l'obligation de traiter de façon neutre et objective la nouvelle et ce, même en présence d'une plaignante.

**Conclusions globales quant à la reconstitution de l'enquête :** Il est clair qu'en l'absence de nombreuses plaintes, de décisions judiciaires et de décisions de l'OPC, jamais ce reportage n'aurait dû se retrouver en diffusion puisqu'il n'existe aucun

intérêt public dans une chose privée qui se passe entre Madame Cummings et les Centres Stop.

**En prenant quelques précautions de base et en consultant quelques registres, on constate que la plaignante ne souhaite pas aller de l'avant avec sa réclamation, que les tribunaux n'ont rien contre les Centres Stop, que la technique proposée est reconnue, que L'OPC n'a rien à voir avec ce qui se passe et n'a ni dossier contre les Centres Stop et que rien ne permet à un journaliste de conclure que le public en général pourrait bénéficier d'un reportage tel que présenté par La Facture.**

**À partir du moment où la reconstitution de l'enquête démontre qu'il n'existe aucun intérêt public, qu'il n'y a qu'une seule plainte du public, que le montant en jeu relève des petites créances (moins de 1 200\$), et que l'ensemble du dossier ne constituait qu'un intérêt personnel, le reportage n'aurait jamais dû exister ou être diffusé.**

**À partir du moment où on a décidé de produire un tel reportage malgré l'absence des critères élémentaires d'intérêt public et de conditions permettant d'ouvrir une enquête, les plus hautes normes éthiques devaient être respectées, ce qui n'a pas été respecté par la journaliste ou la SRC dans cette affaire. Le traitement donné à ce reportage ne repose strictement sur rien mais si on avait quand même traité ce dossier en respectant à la lettre les normes et l'éthique journalistique, il est clair dans mon opinion que l'impact aurait été moindre.**

**Selon M. Wallack, président des Centres Stop, un remboursement a été fait à Madame Cummings avant la première rencontre avec la journaliste de la SRC, le remboursement de ses produits naturels avait aussi été fait et plus de 100 \$ de produits avaient aussi été offerts à la plaignante. Le règlement de la plainte étant de loin supérieur aux services payés par la plaignante et effectués avant le début de l'enquête et de la diffusion, la SRC, en maintenant le cap vers la diffusion d'un dossier qui n'était plus pertinent ou actuel, ne pouvait que causer un tort important à une compagnie qui avait pourtant été diligente avec sa cliente.**

**Il n'y avait strictement aucune raison de maintenir la diffusion d'un document aussi dommageable pour la compagnie visée.**

#### **4- Utilisation de procédés clandestins**

Dans le reportage diffusé par la SRC, on a utilisé une caméra cachée pour infiltrer les locaux de M. Wallack et capter des images et conversations sans que les personnes filmées n'aient conscience de ce qui se passait. L'usage de la caméra cachée est pourtant un élément d'enquête très bien encadré par le guide de déontologie des journalistes de la SRC.

Le reportage diffusé à La Facture propose une caméra cachée et l'on peut y voir certains échanges entre les représentants des Centres Stop et un faux client s'étant présenté sous une identité trompeuse. Ce procédé clandestin est encadré par des normes très sévères, les plus sévères du travail journalistique en fait, et la journaliste devait démontrer pourquoi exactement elle avait besoin d'utiliser de tels procédés.

Tous les guides déontologiques en usage au Québec en matière journalistique suggèrent aux journalistes de travailler à visage découvert, en toute transparence, parce qu'ils ne peuvent exiger des autres ce qu'ils ne peuvent faire.

La Fédération Professionnelle des Journalistes et le Conseil de Presse ont des règles très strictes qui encadrent l'usage de procédés clandestins, de même que le guide de déontologie des journalistes de Radio-Canada.

#### **FPJQ**

La Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec parle ainsi de l'usage de procédés clandestins comme la caméra cachée dans son guide de déontologie en **annexe 6** de ce rapport :

##### **4 a) Procédés clandestins**

*Il arrive cependant des cas où les journalistes sont justifiés d'utiliser des procédés clandestins pour obtenir l'information qu'ils recherchent : fausse identité, micros et caméras cachés, imprécisions sur les intentions du reportage, filatures, infiltrations...*

*Le recours à de tels moyens doit toujours rester exceptionnel. Les journalistes les emploieront lorsque :*

- *l'information recherchée est d'un intérêt public certain, par exemple dans les cas où il s'agit de mettre à jour des actions socialement répréhensibles;*
- *l'information ne peut vraisemblablement pas être obtenue ou vérifiée par d'autres moyens, ou bien ceux-ci ont déjà été utilisés sans succès;*
- *les gains pour le public dépassent les inconvénients qui peuvent être causés à des individus. Le public sera informé du recours à ces moyens.*

#### **CPQ**

Le Conseil de Presse du Québec parle ainsi de l'usage de procédés clandestins comme la caméra cachée dans son guide de déontologie en **annexe 11** de ce rapport :

*Le recours à des procédés clandestins doit donc demeurer exceptionnel et doit se justifier par le fait qu'il n'existe aucun autre moyen d'obtenir les informations recherchées. Les médias et les journalistes doivent par conséquent faire preuve de prudence et de discernement dans le recours à de tels procédés. Ils doivent également en informer le public lors de la diffusion des résultats de leur enquête.*

*Les médias et les journalistes doivent éviter l'utilisation abusive des procédés clandestins, l'adoption de comportements tendancieux à l'égard des acteurs des événements ou des affaires sur lesquels ils enquêtent, ainsi que de porter atteinte au droit de tout citoyen à la présomption d'innocence. Ils doivent éviter de glisser dans ce que l'on pourrait appeler du « journalisme d'embuscade » où l'objectif apparaît davantage de piéger les personnes ou les instances mises en cause dans l'enquête que de servir l'intérêt public.*

*De tels abus ont non seulement pour conséquences de banaliser la pratique du véritable journalisme d'enquête, mais ils portent également atteinte à la crédibilité des médias et des journalistes, ainsi qu'à la crédibilité des informations livrées au public par suite de telles enquêtes.*

## **SRC**

La Société Radio-Canada parle ainsi, dans son guide de déontologie, de l'usage de procédés clandestins comme la caméra cachée :

### **10.2 CAMÉRAS ET MICROS CACHÉS**

*Même si la technologie rend maintenant plus facile l'utilisation clandestine de caméras et de micros cachés, cette façon de procéder n'est pas pour autant appropriée ou légale.*

*En règle générale, on ne devrait pas se servir de caméras et de micros cachés pour recueillir de l'information. Nous travaillons ouvertement, en utilisant des procédés qui nous permettent de voir en étant vus.*

*Dans certaines circonstances, l'utilisation de caméras et de micros cachés peut entraîner des poursuites tant au civil qu'au criminel.*

*La décision finale d'utiliser une caméra ou un micro caché ne doit être prise qu'avec l'autorisation du directeur général des programmes (Information) de la composante média appropriée.*

*Dans certains cas, l'utilisation de caméras et de micros cachés peut servir l'intérêt public.*

*Il pourrait s'agir, par exemple, de l'enregistrement d'information portant sur des activités illégales, antisociales ou frauduleuses ou sur des abus de confiance évidents et importants. Dans de telles circonstances, il faut établir que l'information recueillie sert un objectif journalistique important, qu'elle est indispensable à cet objectif et qu'elle ne peut être obtenue par des moyens plus manifestes.*

*Dans toutes ces circonstances, il faudrait consulter le Service juridique.*

*Il faudrait examiner minutieusement tous ces aspects avant d'utiliser du matériel enregistré clandestinement par des sources autres que les journalistes, les réalisateurs et les techniciens de Radio-Canada. On ne peut diffuser de l'information ainsi recueillie qu'après avoir obtenu une autorisation à cet effet.*

**La question de l'usage d'une caméra cachée par la journaliste de Radio-Canada doit être soulevée dans cette analyse.**

Pour pouvoir faire intervenir un procédé aussi grave que la caméra cachée, qui peut nuire grandement à la réputation et à l'image d'une entreprise même si elle n'a rien à se reprocher, la journaliste devait faire face à un barrage, à un mur, à l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous avec M. Wallack, à l'impossibilité de faire son travail et en



même temps, l'information devait être capitale, d'une importance telle que la caméra cachée était la seule solution pour mettre à jour des agissements légalement répréhensibles graves.

Est-ce que l'information pouvait être obtenue autrement? Monsieur Stephen Wallack a pourtant collaboré au travail de la journaliste de façon ouverte et transparente. Non seulement on peut voir qu'il collabore avec la journaliste dans le reportage même, on peut en prendre la pleine mesure en écoutant l'enregistrement audio de la rencontre entre la journaliste et M. Wallack qui met en évidence le comportement de la journaliste face aux réponses offertes par M. Wallack.

M. Wallack répond à toutes les questions, ne se défile pas et tente de fournir les renseignements additionnels demandés par la journaliste au mieux de ses capacités.

Nous sommes très loin de ces conditions dans l'affaire qui nous intéresse aujourd'hui. M. Wallack a répondu positivement à une demande d'entrevue de la journaliste qui était accompagnée de son cameraman et d'un réalisateur de La Facture, il a reçu la SRC dans ses propres locaux et a de toute évidence répondu au mieux de ses capacités aux questions qui lui étaient posées.

N'oublions pas qu'il ne s'agit pas ici d'une enquête policière ou d'un interrogatoire judiciaire. M. Wallack pouvait refuser de collaborer avec un média pour plusieurs raisons dont le refus de donner des renseignements confidentiels en matière de concurrence ou de stratégies d'entreprise sans qu'il soit automatiquement accusé de vouloir cacher quelque chose. N'oublions pas qu'il a fait l'objet d'une attention très ciblée par la journaliste alors que les Centres Stop opèrent dans un marché très concurrentiel et que les autres centres offrant les mêmes services n'étaient même pas sous enquête.

Rien dans cette affaire ne nécessitait l'usage d'une caméra cachée puisque l'information obtenue ne permettait pas de mettre à jour des gestes illégaux répréhensibles. Même si la journaliste avait utilisé la caméra cachée en vain, elle avait le loisir de ne pas utiliser ces images ou d'en faire mention dans le reportage. Au contraire, on a utilisé la caméra cachée de façon imprudente, en faisant peu de cas des conséquences que ces mises en scène pouvaient avoir sur la réputation de l'entreprise visée et il est clair que son usage était inutile dans un contexte d'intérêt public comme mentionné dans la section précédente de ce rapport.

La SRC connaît très bien l'importance et la gravité de tels procédés. Non seulement elle y consacre un espace important dans son guide déontologique à l'intention de ses journalistes, mais elle en donnait un exemple remarquable dans une émission récente portant sur les pratiques douteuses de certains naturopathes au Québec.

En effet, dans l'émission Zone Libre consacrée aux pratiques de certains naturopathes, la SRC avisait le public qu'elle utilisait la caméra cachée en expliquant les raisons de cette utilisation et en mettant cet usage dans son contexte précis. On ne pouvait faire autrement et on l'explique aux auditeurs avant de présenter les images obtenues.

À cette occasion, la SRC semble respecter pleinement ses règles déontologiques en la matière et il est clair pour le public que l'information obtenue mettait en évidence des comportements graves et répréhensibles.

*L'usage de la caméra cachée par la journaliste de La Fracture ne trouve aucun justificatif professionnel dans cette affaire. Rien n'empêchait la journaliste d'avoir accès aux informations nécessaires à son travail et en examinant la mise en scène générale de l'émission, il me semble que cette caméra cachée cherchait beaucoup plus à créer une ambiance de « crime » en servant uniquement la mise en scène. La reconstitution de l'enquête de Madame Miville-Dechêne démontre justement qu'aucun motif d'intérêt public ne pouvait être invoqué par l'usage de ce procédé clandestin.*

*La journaliste devait faire la preuve qu'elle pouvait suspendre la déontologie des journalistes dans une affaire d'une gravité extrême pour le public, nous ne retrouvons aucun des critères déontologiques dans le dossier actuel pouvant justifier l'usage de ce procédé clandestin.*

## **5- Enregistrement audio en possession de Wallack**

M. Stephen Wallack, lors de la visite de la journaliste de la SRC, a considéré prudent de procéder à son propre enregistrement des conversations entre lui, la journaliste et le technicien caméra de la SRC. J'ai été en mesure d'entendre cet enregistrement qui prend toute son importance face aux engagements et aux renseignements qui sont fournis par la journaliste de la SRC.

Au cours de cette analyse, j'ai été en mesure de prendre connaissance d'un enregistrement audio effectué par M. Wallack et capté lors de la visite de la journaliste JMD chez Stop Tabac. Cet enregistrement comporte quelques éléments intéressants qui peuvent aider à mieux comprendre ce qui se passe dans cette affaire.

D'abord, on entend une journaliste faire son travail, questionner et s'enquérir de plusieurs sujets. Le ton peut paraître sévère et l'interrogatoire quasi policier, mais je dois admettre que je suis familier personnellement avec ce style d'entrevue et il a son utilité lors d'un travail d'enquête. Comme le journaliste ne connaît souvent pas la personne qu'il questionne et que souvent, le public a tendance à être sur la défensive pour rien dans une enquête journalistique, l'interrogatoire serré a son utilité.

J'ai toutefois remarqué qu'à certains moments pendant l'entrevue, la journaliste donne des informations et confirme certains faits qui disparaissent et ne se reflètent plus par la suite dans le reportage. Prenons par exemple la question de l'OPC. La journaliste confirme à quelques reprises que l'OPC n'a rien sur les Centres Stop ou sur Wallack, elle rassure Wallack et dans ses reportages télé et Web, elle laisse croire tout le contraire. Le fait de donner de fausses informations au public ou à la personne qui accepte d'accorder une entrevue ne sert en rien l'intérêt public et l'information.

## **6- La mise en scène générale de la version diffusée**

Le reportage diffusé par la SRC comporte de nombreux éléments s'inspirant de la mise en scène théâtrale ou cinématographique comme les ajouts sonores ou le traitement de l'image.

Les journalistes travaillent sur leurs dossiers avec une rigueur qui doit supporter le test des tribunaux et de l'opinion publique. Ils ne peuvent faire dans le cinéma ou le théâtre en maquillant les sujets qu'ils traitent et surtout dans le cas du journalisme d'enquête ou de recherches sur la consommation. Le fait de créer une mise en scène proposant une musique de cinéma et des effets sonores dramatiques peut amener le public à tirer des conclusions sur l'objet du reportage qui seraient erronées sur la simple base des faits rapportés.

Le reportage de La Facture est un excellent exemple de maquillage et de montage théâtral qui devaient justement ne pas se retrouver dans une enquête objective en matière de consommation.

L'objectivité est en effet ici un élément important du traitement de la nouvelle concernant les Centres Stop. Si la journaliste avait comme objectif de base d'enquêter sur une situation dénoncée par une personne du public, elle devait le faire de manière impartiale et objective, en toute neutralité, ouvrant la possibilité à des conclusions aussi positives pour les Centres Stop que pour la plaignante.

La recherche d'informations additionnelles sur la compagnie, la vérification des affirmations de la plaignante Cummings, une vérification de l'état de la recherche face à l'auriculothérapie au laser permet à tout journaliste de bonne foi de conclure qu'il n'y a définitivement pas, au moment de la préparation du reportage de Madame Miville-Dechêne du moins, quelque matière à enquête ou à intervention massive comme ce qui a été fait.

Si la journaliste avait comme objectif de rapporter simplement les faits et ses conclusions, pourquoi alors ajouter ce que l'on peut entendre et voir dans le reportage à savoir :

- Des effets spéciaux visuels;
- De la musique de cinéma associée à des films d'horreur;
- Des effets spéciaux sonores ajoutant un aspect dramatique.

La SRC contrevenait ainsi à plusieurs règles déontologiques pourtant clairement énoncées dans les trois grands guides mentionnés dans ce rapport.

## **FPJQ**

La Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec parle ainsi de la mise en scène des reportages dans son guide de déontologie en annexe 6 de ce rapport :

**3 b) Les journalistes doivent situer dans leur contexte les faits et opinions dont ils font état de manière à ce qu'ils soient compréhensibles, sans en exagérer ou en diminuer la portée.**

**3 c) Les titres et présentations des articles et reportages ne doivent pas exagérer ni induire en erreur.**

**3 f) Les journalistes doivent respecter fidèlement le sens des propos qu'ils rapportent. Les citations, les rapprochements, les ajouts sonores, etc. ou leur séquence ne doivent pas dénaturer le sens de ces propos.**

**3 g)** Photos, graphiques, sons et images diffusés ou publiés doivent représenter le plus fidèlement possible la réalité. Les préoccupations artistiques ne doivent pas conduire à tromper le public. Les photomontages doivent être identifiés comme tels.

**5 a) Reconstitutions et mises en scène**

*Les journalistes préféreront toujours la représentation de la réalité telle quelle à sa reconstitution par divers artifices. Les reconstitutions d'événements et les mises en scène peuvent néanmoins être utilisées en journalisme afin d'illustrer et de soutenir un reportage, mais avec prudence car le danger de tromper le public existe. Avant d'y recourir, les journalistes doivent évaluer s'il s'agit de la meilleure ou de la seule façon de faire comprendre une situation au public. Le public doit alors être informé clairement qu'il s'agit d'une reconstitution ou d'une mise en scène.*

*La reconstitution se limitera à reproduire le plus fidèlement possible les faits, les opinions, les émotions qui entourent l'événement recréé.*

*Les mises en scène anodines où, par exemple, les journalistes demandent à une personne interviewée de parler au téléphone pendant qu'on la filme ne portent pas à conséquence aussi longtemps qu'elles ne modifient pas la substance du reportage. Il n'est pas nécessaire d'identifier ces mises en scène dans le reportage.*

*Mais lorsqu'il s'agit de recourir à une mise en scène plus élaborée, les journalistes se montreront extrêmement prudents. Ils doivent éviter de manipuler la réalité, en incitant par exemple des manifestants à faire usage de violence devant la caméra.*

## **CPQ**

Le Conseil de Presse du Québec parle ainsi de l'usage de la mise en scène des reportages dans son guide de déontologie :

*Les médias et les professionnels de l'information doivent traiter l'information recueillie sans déformer la réalité. Le recours au sensationnalisme et à l'« information-spectacle » risque de donner lieu à une exagération et une interprétation abusive des faits et des événements et, d'induire le public en erreur quant à la valeur et à la portée réelles des informations qui lui sont transmises.*

### **2.1.5 L'intégrité dans la présentation et dans l'illustration de l'information**

#### **Les manchettes, les titres et les légendes**

*Les manchettes et les titres doivent respecter le sens, l'esprit et le contenu des textes auxquels ils renvoient. Les responsables doivent éviter le sensationnalisme et veiller à ce que les manchettes et les titres ne servent pas de véhicules aux préjugés et aux partis pris.*

*Les légendes répondent aux mêmes exigences de fidélité et de rigueur à l'égard des photos et des illustrations qu'elles accompagnent.*

#### **Les supports visuels et sonores**

*Les médias et les journalistes doivent respecter l'intégrité et l'authenticité de l'information dans la présentation et l'illustration qu'ils en font sur supports visuels et sonores (sons, voix, images, photos, tableaux, graphiques).*

*Ils doivent faire preuve de circonspection afin de ne pas juxtaposer illustrations et événements qui n'ont pas de lien direct entre eux et qui risquent ainsi de créer de la confusion sur le véritable sens de l'information transmise. Tout manquement à cet égard est par ailleurs susceptible de causer un préjudice aux personnes ou aux groupes impliqués, lesquels ont droit à ce que leur image ne soit ni altérée ni utilisée de façon dégradante ou infamante.*

*Que ce soit lors de la collecte, du traitement ou de la diffusion de l'information, les médias et les journalistes doivent faire preuve de prudence, de discernement et de circonspection. Ils doivent se soucier d'informer réellement le public, et doivent faire les distinctions qui s'imposent entre ce qui est d'intérêt public et ce qui relève de la curiosité publique.*

*Ils doivent éviter tout sensationnalisme dans le traitement de ces événements et prendre garde de leur accorder un caractère démesuré, sinon amplifié, par rapport à leur degré d'intérêt public. Ils doivent éviter de mettre l'accent sur les aspects morbides, spectaculaires ou sensationnels de ces événements.*

## **SRC**

La Société Radio-Canada parle ainsi, dans son guide de déontologie, de la mise en scène des reportages :

### **2.4 EFFETS SONORES ET VISUELS**

*On doit porter une attention particulière à l'utilisation d'effets spéciaux, dont les effets sonores, dans la présentation d'informations. Dans les cas, plutôt rares, où on en utilise, il faut bien s'assurer qu'ils ne déforment d'aucune façon la réalité ni ne tiennent lieu de commentaire.*

*L'exactitude et l'intégrité d'un reportage ou d'une émission peuvent être mises en péril par l'abus des techniques radiophoniques et télévisuelles. Celles-ci comportent en effet une grande variété d'effets sonores et visuels qui permettent de modifier ce qui est diffusé. La musique est probablement le plus connu de ces effets, mais il y en a d'autres, comme l'éclairage, le cadrage des caméras, le ralenti, etc.*

**Conclusion :** À tous les niveaux, l'éthique journalistique ne permet pas l'ajout d'effets spéciaux ou, dans le cas contraire, l'encadre de normes strictes justement afin de ne pas faire dire aux ajouts sonores et visuels externes, ce que la journaliste ne souhaitait pas dire ou faire comprendre à son public.

**Dans le cas précis de ce dossier impliquant les Centres Stop, comme il a été démontré qu'il y avait clairement insuffisance de causes pour intervenir dans un litige entre deux personnes qui ne relevait pas de l'intérêt public, la journaliste commettait un manquement éthique importante en maquillant son reportage et en y ajoutant des trames sonores tirées de films d'horreur, des**

**effets visuels « basse résolution » et des effets sonores saisissants, comme pour créer artificiellement les conditions d'un scandale qui n'existait pas sur la simple base des faits rapportés par Madame Cummings.**

## **7- La diffusion Internet et le cyberjournalisme**

Le reportage diffusé sur les ondes télévisuelles de la SRC s'est aussi retrouvé sur le site Internet de la SRC, dans la page de La Facture, et, du coup, s'est retrouvé indexé au niveau international sur plusieurs moteurs de recherche comme Google ou Yahoo, ce qui a contribué à propulser au niveau mondial un reportage comportant de graves lacunes et manquements éthiques professionnels.

Le journalisme en ligne a connu une très forte popularité au début des années 2000 lorsque les médias plus traditionnels s'en sont emparés pour accorder une plus grande diffusion de leurs produits.

Le Conseil de Presse a intégré le cyberjournalisme au journalisme traditionnel dans un avis datant de 2002 sur la question. Dans cet avis, le CPQ décrit ainsi le cyberjournalisme :

*Le journalisme en ligne constitue-t-il, se demande-t-on, un nouveau mode d'expression journalistique possédant ses propres normes? Le Conseil est d'avis que le "cyberjournalisme" ne diffère pas, quant à sa substance et à sa raison d'être, d'un journalisme plus traditionnel, que celui-ci tienne du mode écrit, radiophonique ou télévisuel. En fait, aux yeux du Conseil, seul le support technologique a changé.*

*À l'instar de toute autre entreprise de presse, un média d'information sur le Net doit se conformer à un certain nombre de règles, dont celle d'éviter la confusion des genres journalistiques. Il doit en effet être clair pour le public que les distinctions entre un reportage, une chronique, un commentaire ou un éditorial soient nettement identifiées comme telles.*

*De la même manière, les sources des journalistes en ligne doivent-elles être clairement identifiées, sauf exceptions prévues à la déontologie? L'identification d'une source demeure tout aussi obligatoire lorsqu'il s'agit de matériel ayant fait l'objet de repiquage auprès d'autres sources ou de banques de données. Le Conseil note par ailleurs une sur utilisation "d'hyperliens" dans les textes sur le Net et s'interroge sur leur pertinence, comme sur la pertinence de résumés fort succincts et de "titres chocs".*

Le reportage de l'émission La Facture impliqué dans la présente affaire a été publié sur Internet et est encore présent sur le site de Radio-Canada. Non seulement il est toujours présenté en archives, mais il est aussi très bien indexé sur les moteurs de recherche Internet comme Google ou Yahoo.

L'indexation dans les moteurs de recherche permet une diffusion internationale sur le Web et sert généralement à attirer un plus grand nombre d'internautes vers un site Web comme celui de Radio-Canada afin de mousser ses « cotes d'écoute » et augmenter ses statistiques de fréquentation. Des statistiques élevées se traduisent pour les médias en des tarifs publicitaires plus élevés pour les annonceurs qui voudraient annoncer sur Internet.

Une recherche en date du 13 octobre 2007, effectuée avec le moteur de recherche Google, démontre que l'article de La Facture traitant du dossier Centres Stop et de Madame Cummings est bien indexé. Il sort en effet au second rang des résultats quand on demande au moteur de nous trouver les résultats sur les mots « stop poids ».

Ce reportage est bel et bien toujours offert en diffusion par Radio-Canada soit de nombreuses années après les faits et malgré les conséquences relatées plus haut.

L'analyse du document démontre toutefois une différence avec sa première version, disponible la semaine suivant la diffusion de la version télé et pour une durée qui m'est inconnue.

Dans la version originale Web, l'article comportait une série de liens menant vers des organisations de protection des consommateurs comme l'OPC et quelques autres. Il s'agissait à ce moment-là d'une autre façon de maquiller un reportage en lui donnant les allures de dossier choc, d'affaire douteuse ou de situation grave puisque les liens proposés par les défenseurs étaient tous liés à des organisations œuvrant dans le domaine de la fraude ou de délits économiques. Cette façon de présenter un dossier, encore une fois, est dénoncée par la déontologie.

Par exemple, même si vous ne traitez que des réalisations professionnelles d'un individu, sans dire clairement qu'il serait responsable de gestes illégaux, le simple fait de référer les personnes qui auraient des contacts avec lui à leur poste de police local ou aux autorités, laisse sous-entendre de façon très claire qu'il se passe quelque chose, qu'il aurait quelque chose à se reprocher ou qu'il faudrait s'abstenir de faire des affaires avec l'individu. Ce geste, de la part d'un journaliste, serait d'une imprudence grave, démontrerait un manque flagrant de jugement puisqu'il aurait des conséquences pires que les objectifs recherchés.

C'est un peu ce qui se passe avec la version Internet de l'émission La Facture consacrée aux Centres Stop. On y présente un dossier encore en 2008 qui fait l'objet d'une vive contestation juridique de la part du principal intéressé sans mentionner ce fait nouveau.

Dans sa version originale, on référerait le public à des organisations de lutte contre la fraude et des organisations de protection de consommateurs, ce qui constitue une forme de maquillage ou d'ajout (équivalant aux effets spéciaux) servant à édulcorer le propos, alors que ces organisations n'avaient rien contre les Centres Stop, ni au niveau de dossiers précis ni de plaintes. Il s'agit d'une imprudence qui aura certainement eu des conséquences sur l'image des Centres Stop et sur la perception du public face à l'image de l'entreprise.

Je dois toutefois ajouter que quant à la question des ajouts en référence, dans la version Internet, certaines modifications ont été apportées par Radio-Canada. En effet, dans la version consultée en ligne en date du 8 mars 2007, ces ajouts ont été tous supprimés et il s'agit d'un geste qui était plus que nécessaire à mon avis. Les références auront toutefois été présentes un certain nombre d'années.

De plus, dans les différentes déclarations des personnes mêlées à l'affaire, on affirme que le reportage ne pouvait être modifié ou empêché d'être diffusé malgré les éventuelles protestations des parties comme Cummings ou Bourret. Or, il est faux de

prétendre que les reportages sont ainsi coulés dans le béton et que rien ne peut être fait pour en modifier la présentation ou le contenu avant diffusion.

Dans un débat datant de 2006 à propos de l'émission de la SRC « Christiane Charette », publié sur le site Internet [www.centpapiers.com](http://www.centpapiers.com), on retrouve justement sur la question de modifications subséquentes d'un reportage pourtant déjà diffusé, plusieurs interventions dont une qui nous intéresse particulièrement. Le réalisateur Bruno Guglielminetti s'explique en réplique à une intervention d'un internaute et explique qu'il est possible pour la SRC de retirer « immédiatement » un fichier si une question d'intégrité est soulevée. La possibilité existe bel et bien et La Facture pouvait retirer le fichier Internet à n'importe quel moment, si la volonté y était.

Le maintien d'un fichier qui fait l'objet d'un débat, qu'il soit devant les tribunaux ou ailleurs, relève d'une décision éditoriale. Toutefois, le maintien d'un fichier que l'on sait comporter des inexactitudes ou qui cible inutilement une entreprise comme les Centres Stop ou sur un sujet qui n'est même plus d'actualité depuis nombreuses années plus tard relève par contre de la mauvaise foi et invoquer la liberté d'expression pour maintenir un document vicié est un raisonnement qui ne tient pas de l'éthique.

## 8- Analyse des défenses produites

Des poursuites judiciaires ont été engagées par les Centres Stop contre la SRC et d'autres personnes impliquées dans cette affaire. Dans le cadre de ces poursuites judiciaires dont la documentation est publique, on peut retrouver des défenses faites sous serment de la part des personnes impliquées. J'ai eu accès à ces défenses qui ont été produites à la Cour.

L'analyse des défenses produites dans le cadre de cette affaire m'apparaissait importante puisque des questions éthiques en journalisme y sont abordées. Je ne commenterai que ces aspects des défenses produites.

### Nathalie Cummings

Paragraphe 33.3 : Elle nie le paragraphe 44c) de la requête et ajoute que même si elle avait voulu, elle ne pouvait aucunement empêcher la diffusion du reportage;

**Tout travail journalistique nécessite le consentement des personnes qui y participent puisque les informations diffusées doivent représenter le plus fidèlement possible les faits et surtout les opinions des personnes concernées. Diffuser un reportage que Madame Cummings refusait d'endosser finalement n'aurait pas contribué d'aucune manière à présenter une situation de façon impartiale. Madame Cummings n'avait qu'à se dissocier du reportage ou, du moins, de sa mise en scène telle que présentée pour que la SRC soit confrontée alors à un produit qui ne correspondait plus à la réalité.**

Paragraphe 70 : Malgré avoir été informé que le reportage appartenait à la SRC et que la défenderesse ne pouvait pas en empêcher la diffusion, M. Wallack continuait à insister pour que la défenderesse se rétracte;



**Madame Cummings fait une affirmation au demandeur qui ne repose sur aucun fait réel. En journalisme, les reportages n'appartiennent pas aux journalistes mais plutôt aux personnes qui accordent des entrevues. Si une personne accorde une entrevue et que le montage final ne représente plus l'opinion d'origine, cette personne peut s'objecter à ce que son image serve à la diffusion de propos erronés ou que ses propos, déformés par les coupures du montage, servent à un agenda auquel elle ne voudrait pas souscrire.**

Paragraphe 72 : En effet, la défenderesse a simplement fait part de son expérience avec la demanderesse aux journalistes de la SRC, qui eux, ont procédé à faire une enquête journalistique complète;

**Madame Cummings n'est pas journaliste et encore moins familière avec l'éthique journalistique. Le fait de qualifier le travail de la SRC de « *enquête journalistique complète* » est une erreur et un qualificatif gratuit dans les circonstances. Mes conclusions sont d'ailleurs en contradiction avec cette affirmation.**

Paragraphe 75 : De plus, une fois qu'elle avait relaté sa version des faits aux journalistes, la défenderesse n'avait plus de droit de regard sur le reportage, ni sur sa diffusion;

**Cette affirmation est fausse dans les faits. Madame Cummings pouvait intervenir à toutes les étapes avant la diffusion sur les éléments qui la concernaient dont ses propos, son image et son intention apparente. La personne qui accorde une entrevue reste toujours en contrôle de ses propos.**

### **SRC et Julie Miville-Dechêne**

Tout au long de la défense conjointe, je suis préoccupé par le fait que la SRC et la journaliste Miville-Dechêne présentent au premier degré des informations et récits venant de Madame Cummings comme s'ils avaient été présents lors de ces conversations, comme s'ils avaient été témoins privilégiés de ces conversations et ententes entre Cummings et les Centres Stop. Or, il est clair dans le témoignage de Madame Cummings et dans les faits que jamais la SRC ni la journaliste n'étaient présents dans l'ensemble des faits précédant la préparation du reportage pour La Facture.

Le journaliste d'enquête, dans l'exercice de ses fonctions, doit démontrer une prudence telle qu'il doit méthodiquement douter de toutes les informations qui lui sont offertes et procéder à des mesures reconnues de vérification. Il ne doit surtout pas être partie au dossier qu'il traite et doit observer une distance entre le sujet qu'il traite et la façon dont il rapporte le résultat de son enquête. En journalisme d'enquête, il est préférable de douter systématiquement de tout plutôt que méthodiquement puisqu'il existe toujours une possibilité de manipulation de la part d'individus qui souhaiteraient dénoncer des situations pour faire un gain financier.

La défense entière de la SRC et de la journaliste Miville-Dechêne démontre que la journaliste a été très imprudente en relatant, dans une simple défense, de manière à laisser croire que la journaliste était sur place et présente lors des conversations entre Cummings et les Centres Stop, des récits et des informations qui n'ont que pour origine Madame Cummings. La journaliste démontre surtout qu'elle n'avait justement pas la distance requise pour traiter cette affaire comme une enquête, telle

que fortement suggérée par le guide de déontologie de la Fédération Professionnelle des Journalistes du Québec, à laquelle la journaliste adhère, qui affirme en préambule que : « **2. Valeurs fondamentales du journalisme**  
**Les journalistes basent leur travail sur des valeurs fondamentales telles que l'esprit critique qui leur impose de douter méthodiquement de tout,** l'impartialité qui leur fait rechercher et exposer les divers aspects d'une situation, l'équité qui les amène à considérer tous les citoyens comme égaux devant la presse comme ils le sont devant la loi, l'indépendance qui les maintient à distance des pouvoirs et des groupes de pression, le respect du public et la compassion qui leur font observer des normes de sobriété, l'honnêteté qui leur impose de respecter scrupuleusement les faits, et l'ouverture d'esprit qui suppose chez eux la capacité d'être réceptifs aux réalités qui leur sont étrangères et d'en rendre compte sans préjugés. »

« Les journalistes ont le devoir de défendre la liberté de presse et le droit du public à l'information, **sachant qu'une presse libre joue le rôle indispensable de chien de garde à l'égard des pouvoirs et des institutions.** »

Paragraphe 6 : En ce qui concerne les paragraphes 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 et 31, de manière générale, elles s'en remettent à leur enquête journalistique pour soutenir les allégations de la présente défense au sujet desdits paragraphes;

**Le produit final diffusé par La Facture dans cette affaire ne peut être qualifié d'enquête journalistique. Il s'agit plutôt d'un reportage théâtral visant à servir des intérêts justiciers sans les fondements suffisants nécessaires à la classification de journalisme.**

Paragraphe 33 : Quant aux allégations contenues au paragraphe 37 de la requête, elles admettent avoir reçu la lettre cotée comme pièce P-13 et nient le reste des allégations; plus particulièrement, elles ajoutent que l'information véhiculée par le reportage était d'intérêt public, véridique, exacte, fidèle à la réalité, impartiale, équitable, équilibrée, structurée et traitait avec justice et dignité la demanderesse et son président; quant à la pièce P-13, elles se réfèrent à celle-ci, sans en admettre le contenu, et nient tout ce qui n'y serait pas conforme;

**Les qualificatifs utilisés par les défendeurs dans ce paragraphe ne sont pas compatibles avec les observations faites dans cette analyse. À mon avis et pour les raisons exprimées tout au long de ce rapport, le reportage était loin d'être d'intérêt public puisqu'une seule plaignante, qui n'a déposé aucune plainte à la Cour des petites créances ou à l'Office de la Protection du Consommateur, est présente au dossier. Le reportage n'est pas fidèle à la réalité puisque l'on constate que dans ce qui est présenté comme une enquête neutre, on a ajouté des effets spéciaux comme de la musique sombre, des effets spéciaux et que les propos diffusés de Wallack sont sortis de leur contexte tel que le démontre la cassette produite par M. Wallack. Le reportage n'est pas impartial puisqu'il incorpore l'ajout d'effets spéciaux cinématographiques qui n'ont rien à voir avec le traitement d'une nouvelle. Les termes « équitable », « équilibré », « structuré » ne peuvent être utilisés dans l'affaire qui nous intéresse aujourd'hui, je dirais même que c'est le contraire. Quant à la justice et la dignité envers la demanderesse, pour que l'on puisse arriver à de telles conclusions en**

**journalisme, il faut en faire la preuve et toute la structure du reportage contredit ces deux derniers qualificatifs.**

Paragraphe 37.6 : Quant au paragraphe 40g), elles admettent avoir filmé en caméra cachée dans les locaux de la demanderesse et ajoutent qu'en l'espèce, l'utilisation de la caméra cachée était appropriée et en plein respect des normes et pratiques journalistiques; elles nient le reste des allégations contenues au paragraphe 40g);

**Cette affirmation soulève toute la question de l'utilisation de caméras cachées dans un contexte très précis dont les règles sont non seulement édictées par la SRC mais dont les conséquences sont connues et admises par les défenderesses. Comme les conséquences sont lourdes sur la réputation des personnes et des entreprises qui font l'objet de caméras cachées, des règles précises ont été formulées par la SRC dans son guide de déontologie dont l'obligation par les journalistes d'obtenir certaines autorisations hiérarchiques et légales avant de recourir à de tels procédés.**

**Les conditions nécessaires à l'usage d'une caméra cachée dans le cas des Centres Stop n'étaient pas présentes loin de là. On a quand même utilisé ce procédé au mépris des conséquences sur la perception du public de l'entreprise visée et, chose extraordinaire que tous les guides déontologiques réprouvent, on y a ajouté des effets spéciaux sonores et visuels tout en dénaturant l'image pour en modifier les couleurs. N'importe quel journaliste d'enquête sérieux digne de ce nom, n'aurait jamais accepté que l'on dénature ainsi un travail encadré par des règles sévères de neutralité et d'impartialité.**

**Comme la SRC savait d'avance que l'usage d'une caméra cachée causait automatiquement des dommages, elle doit assumer maintenant ces mêmes dommages puisqu'elle pouvait retirer du reportage ce procédé avant diffusion.**

Paragraphe 37.7 : Elles admettent avoir souligné le défaut de la demanderesse de satisfaire aux exigences de la *Loi sur la Protection du Consommateur* (ci-après la « LPC ») selon les dires d'un représentant de l'Office de la Protection du Consommateur, mais nient qu'il s'agisse d'une faute; quant au reste des allégations contenues au paragraphe 40h) de la requête, elles s'en remettent à leur enquête journalistique;

**Les journalistes ne peuvent édulcorer leurs dossiers en y présentant de fausses informations et ce, pour quelque raison que ce soit. Une simple vérification faite à l'OPC dans le cadre de cette analyse me confirmait qu'il n'existait rien, ni défaut de se conformer ni un seul dossier à l'OPC contre les entreprises de M. Wallack, cette information étant une invention et nous devons nous questionner sur les raisons de la diffusion d'une telle fausse information dans le cadre d'un reportage qui doit être un exemple d'impartialité puisque l'on invoque le journalisme d'enquête pour le valider.**

Paragraphe 38.6 : Elles admettent avoir filmé avec caméra cachée dans les locaux de la demanderesse et réitèrent qu'en l'espèce, l'utilisation de la caméra cachée était appropriée et en plein respect des normes de pratiques journalistiques; elles nient le reste des allégations contenues au paragraphe 41g);

**Je suis en désaccord avec les prétentions de ce paragraphe quant à l'utilisation de la caméra cachée. Les règles sont édictées par la SRC elle-**

même et le demandeur dans cette affaire ne remplissait pas les critères d'utilisation d'une caméra cachée. Il s'agit bien plus d'une violation déontologique et d'une violation des droits d'une personne ou d'une entreprise que d'une nécessité journalistique.

**Sauf pour faire passer le demandeur pour un arnaqueur, la caméra cachée n'avait aucune autre utilité.**

Paragraphe 38.7 : Elles admettent avoir souligné le défaut de la demanderesse de satisfaire aux exigences de l'OPC selon les dires d'un représentant de l'Office de la Protection du Consommateur, mais nient qu'il s'agisse d'une faute; quant au reste des allégations contenues au paragraphe 41h) de la requête, elles s'en remettent à leur enquête journalistique;

**Je suis en désaccord avec le contenu de ce paragraphe et réfère le lecteur à mon commentaire du paragraphe 37.7**

Paragraphe 38.8 : Quant au paragraphe 41i), elles admettent avoir maintenu le contenu du reportage sur leur site Internet pendant plusieurs mois et nient le reste des allégations contenues au dit paragraphe de la requête;

**Encore une fois ici, je dois attirer l'attention du lecteur sur les inexactitudes présentées par les défenderesses comme des faits. Dans les faits, il ne s'agit pas de mois, mais de permanence puisque le reportage est encore aujourd'hui publié sur le site Internet de la SRC dont j'ai pu obtenir une copie par simple recherche sur Google. J'ai toutefois remarqué que la version actuelle n'est pas la même que la première version observée sur le site à l'époque. On y a enlevé les hyperliens vers l'OPC et certains organismes de protection du consommateur, mais on laisse quand même le dernier paragraphe sur l'OPC qui est une fausseté constatée dans le cadre de cette analyse.**

**Maintenir une information fausse que l'on sait fausse est un acte anti-journalistique et anti-déontologique.**

Paragraphe 41.3 : Elle admettent que Mme Cummings n'est pas intervenue auprès des défenderesses pour empêcher la diffusion du reportage et ajoutent que même si Mme Cummings était intervenue, elle ne pouvait aucunement en empêcher sa diffusion;

**Je suis préoccupé par le contenu de ce paragraphe. Selon la logique des défenderesses, personne ne pourrait empêcher la diffusion d'un reportage même si la principale personne intéressée changeait sa version. Cela voudrait donc dire que la SRC est prête à diffuser un document qu'elle sait faux malgré de nouveaux renseignements ou objections de la part de la principale intéressée? Cela ressemble encore une fois à une volonté de passer coûte que coûte un document qui a le potentiel de nuire grandement à une entreprise et cette position est incompatible avec la recherche de faits objectifs et la rigueur que doivent démontrer les journalistes dans l'exercice de leurs fonctions.**

Paragraphe 48 : *La Facture* est une émission hebdomadaire d'information qui traite des problèmes vécus au quotidien par les consommateurs et les contribuables. À partir de ces cas concrets, qui proviennent souvent d'appels du public, *La Facture* enquête sur les difficultés rencontrées par les citoyens pour faire valoir leurs droits;

Dans la présentation que l'on fait de l'émission *La Facture*, les défenderesses déclarent que « *La Facture enquête sur les difficultés rencontrées par les citoyens pour faire valoir leurs droits* », mais ce mandat que se donne la SRC, qui n'est évidemment pas incompatible avec le rôle général des journalistes, ne doit pas se substituer à la plus élémentaire prudence en venant remplacer des recours qui sont eux, prévus par la loi. Si tout le reportage ne repose que sur la plainte faite à la SRC par une seule personne qui n'est pas allée à la Cour des petites créances ou à l'OPC, rien dans ce cas ne nécessitait un tel traitement de la part de la SRC justement parce que la plaignante elle-même n'était pas prête à aller faire ses revendications dans les forums où elle avait un fardeau de preuve minimal à atteindre.

Paragraphe 50 : Le reportage visait essentiellement à informer le public sur une préoccupation d'ordre social et d'intérêt public, soit la perte de poids; d'ailleurs, le reportage était conçu dans le but d'informer le public à cet égard, notamment sur le fait qu'il n'existe aucune poudre, potion, produit, ni mécanisme connu qui puisse diminuer les surplus de graisse ni causer une perte de poids de façon miraculeuse;

**Encore une fois ici, on mélange l'intérêt du public avec l'intérêt personnel de la plaignante. Si l'intérêt public dictait que l'on traite de la question de la perte de poids, rien ne permettait à la SRC de cibler une entreprise plus qu'une autre. On aurait facilement pu atteindre l'objectif de protéger l'intérêt public en parlant d'auriculothérapie par le laser doux sans cibler une seule entreprise qui utilise ce procédé.**

**Il s'agit ici d'un manquement journalistique importante puisqu'un journaliste, même amateur, sait que le traitement d'un sujet peut se faire sans personnalisation. Dans le cas présent, il existe quelques entreprises concurrentielles dans le domaine de l'auriculothérapie par le laser doux au Québec. Une simple recherche sur Internet fait ressortir une liste de commerces de ce type comme les Centres Stop, le Centre de santé-bien-être Laval, Centres Laséothérapie 3001 et de nombreux autres. Le seul traitement journalistique qui pouvait être fait dans un contexte concurrentiel et afin que le média ne devienne pas un outil favorisant un centre aux dépens d'un autre était de traiter de l'objet sans traiter du sujet.**

**Quant à la prémisse du reportage, détaillée dans la défense à ce paragraphe, nous savons qu'une simple recherche permettait de découvrir qu'elle était fausse. Contrairement à ce que l'on affirme ici, il existe de nombreux produits et mécanismes qui permettent de diminuer les surplus de graisse et causer une perte de poids dont les médicaments sous prescription comme le Xénical ou le sport qui est un mécanisme en soi.**

**Affirmer le contraire soulève de sérieuses questions chez moi quant à la capacité de la journaliste de faire des recherches de base dans un domaine dont elle ne maîtrise visiblement pas les outils.**

Paragraphe 55 : De plus, à l'époque où Mme Cummings a débuté son programme d'amaigrissement au printemps 2003, la demanderesse et ses employés avaient très peu d'expérience professionnelle et pratique en ce qui concerne les programmes de perte de poids;

**Je suis encore une fois stupéfait par la conclusion énoncée dans ce paragraphe. Rien dans la prétendue enquête journalistique présentée à La Facture ne permettait d'évaluer le niveau d'expérience des thérapeutes. Cette conclusion ne peut absolument pas trouver motivation dans l'analyse du reportage produit. L'affirmation journalistique faite par les défenderesses ne repose sur aucun fait ou aucune observation comparative ou étudiée par une tierce partie. Il s'agit ici d'une manquement éthique grave.**

Paragraphe 59 : Avant de diffuser le reportage à l'émission *La Facture*, les défenderesses ont fait une enquête journalistique sur le sujet, et ce, d'une façon compétente, diligente, professionnelle et en plein respect des normes journalistiques applicables;

**Cette affirmation ne passe pas le test de l'analyse et je ne retrouve justement rien dans les normes journalistiques qui permet à la journaliste d'arriver à de telles conclusions sur son travail, au contraire.**

Paragraphe 60 : En tout temps pertinent aux présentes, les défenderesses ont suivi des pratiques journalistiques appropriées et adéquates, incluant l'utilisation de la caméra cachée, agissant ainsi dans l'intérêt public;

**Il n'y avait aucun intérêt public dans cette affaire, il s'agit en fait d'un intérêt bien particulier, celui de Madame Cummings et rien ne permettait déontologiquement l'usage d'une caméra cachée dans les circonstances précises des Centres Stop pour les raisons invoquées dans le segment spécifique à la caméra cachée de cette analyse.**

**La caméra cachée est le dernier recours d'une longue série de possibilités offertes aux journalistes pour collecter l'information. Pas le premier...**

Paragraphe 62 : Le reportage présentait la situation aux auditeurs de façon objective et impartiale et n'était aucunement diffamatoire envers la demanderesse;

**Ce reportage ne pouvait être objectif ou impartial puisqu'il a nécessité l'ajout d'effets spéciaux sonores et visuels pour l'édulcorer. À partir du moment où un journaliste ajoute des effets spéciaux dans son produit fini, il ne fait plus de journalisme, il fait du cinéma et le cinéma est souvent de la fiction. L'ajout d'effets spéciaux est une violation de la déontologie de référence au Québec.**

Paragraphe 63 : La demanderesse a toujours refusé de communiquer aux défenderesses les informations et les preuves sur lesquelles elle s'appuie pour soutenir son affirmation à l'effet que le traitement qu'elle offre est efficace pour perdre du poids, ainsi que de permettre aux défenderesses de rencontrer des clients satisfaits de ses services, et ce, malgré les nombreuses invitations des défenderesses à cet égard;

**La journaliste d'enquête a aussi l'obligation de connaître la loi et devait savoir que l'entreprise privée n'est pas tenue de livrer des renseignements nominatifs publiquement. Une entreprise qui refuse de soumettre des renseignements nominatifs ne peut faire l'objet de représailles par les journalistes. Il y avait d'ailleurs d'autres façons d'obtenir une preuve de satisfaction des Centres Stop comme demander le ratio des clients satisfaits versus des plaintes,**

**comme de demander le pourcentage d'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise sur quelques années versus le taux de remboursement...**

### **Raymond Bourret**

Paragraphe 33 : Quant au paragraphe 33 de la requête introductive d'instance, il prend acte de l'admission que la demanderesse était disposée à participer à un reportage télévisé de la défenderesse Société Radio-Canada portant sur le produit en litige, acceptant par le fait même que ce produit soit commenté publiquement en conformité avec les normes et pratiques applicables;

**Le défendeur n'est pas journaliste et ne peut se prononcer sur les normes et pratiques journalistiques.**

Paragraphe 74 : Le Guide des normes et pratiques journalistiques de la défenderesse Société Radio-Canada, pièce P-2, prévoit expressément la libre circulation des idées et des opinions, la nécessité de refléter la diversité des opinions et points de vue, la présentation d'un éventail complet des opinions pertinentes (III.5), le recours aux ressources d'institutions et d'experts de l'extérieur dans les domaines spécialisés (IV.a.1) et le droit d'exprimer son point de vue (IV.a.11);

**Le défendeur, qui n'est pas journaliste, fait la promotion d'extraits du guide déontologique journalistique de la SRC mais omet l'ensemble des articles de ce même guide qui le contredisent quant au traitement de l'information diffusée dans le dossier qui nous concerne aujourd'hui. Il va de soi que ces articles sont conditionnels aux autres du même guide.**

Paragraphe 75 : Par la lettre P-11 et comme le montre (sic) les allégations faites aux paragraphes 33 à 35 de la requête introductive d'instance, la demanderesse a consenti à participer à un reportage télévisé de la défenderesse Société Radio-Canada portant sur le produit en litige, acceptant par le fait même que ce produit soit commenté publiquement en conformité avec les normes et principes applicables, y compris le principe de la libre circulation des idées et des opinions sur un sujet d'intérêt public;

**Le défendeur n'est toujours pas journaliste et se réfugie derrière un guide déontologique qui ne le concerne pas comme président de l'Ordre des Acupuncteurs. Le défendeur omet de mentionner que ce guide encadre spécifiquement le travail des journalistes et que de nombreux articles n'ont pas été respectés par la SRC et la journaliste JMD.**

**Est-ce qu'il est alors raisonnable de lier une autorisation du demandeur à plusieurs infractions déontologiques de la part de la SRC? Absolument pas.**

Paragraphe 76 : Dans ce contexte, les déclarations que reproche la demanderesse au défendeur Bourret ne sont manifestement pas diffamatoires, ni fautives, puisqu'elles portent strictement sur le mérite d'un produit et non sur le mérite d'une personne, de sorte que sur un plan objectif, elles ne peuvent en elles-mêmes déconsidérer la réputation de la demanderesse;

**Cette affirmation, qui relève du traitement de l'information par les journalistes et de l'Ordre des Acupuncteurs du Québec est préoccupante. Si le reportage avait respecté cet article de la défense de M. Bourret, nous serions devant un**

débat sur l'auriculothérapie au laser et jamais les Centres Stop n'auraient été mentionnés, ce qui confirme mon observation préalable dans ce rapport quant au traitement de l'objet et non du sujet.

Paragraphe 82 : Les déclarations reprochées sont des commentaires honnêtes et loyaux dans les circonstances, appuyés sur des notions rationnelles, qui n'ont pas pour objet, ni effet, de faire perdre l'estime ou la considération de quelqu'un d'autant plus que;

Je dois m'opposer à cette déclaration quant aux commentaires honnêtes, loyaux, appuyés sur des notions rationnelles qui n'ont pas pour objet de faire perdre l'estime ou la considération, car si tel avait été le cas, l'ajout d'effets spéciaux cinématographiques comme les effets sonores de films d'horreur ou la transformation des couleurs n'auraient pas été nécessaires. Pourquoi édulcorer quelque chose que l'on présente comme neutre et ne correspondant qu'à des faits objectifs? La réponse est qu'en journalisme, on modifie le traitement de l'information pour nuire à une entreprise ou à une personne et donner artificiellement une direction à un sujet qui manque de crédibilité.

Paragraphe 82.b) : La demanderesse refuse ou est incapable de démontrer, contrairement à ses affirmations, que le produit en litige a été scientifiquement reconnu;

Je souhaite simplement faire observer ici que la déclaration du défendeur à ce paragraphe contredit sa propre déclaration au paragraphe 58 qui dit : « *Un acupuncteur agit dans l'exercice de sa profession lorsqu'il pose tout acte de stimulation autrement que par des aiguilles, notamment au moyen de la chaleur, de pression, d'un courant électrique ou d'un rayon lumineux, de certains sites déterminés de la peau, des muqueuses ou des tissus sous-cutanés du corps humain...* » Le défendeur admet que le rayon lumineux est un principe reconnu dans un paragraphe et reproche au demandeur de ne pas pouvoir en prouver son bénéfice scientifique dans un autre et cela soulève en moi encore une fois certaines questions quant au traitement de la nouvelle par la SRC et le défendeur Bourret. Pourquoi ne pas avoir défendu le principe, devant la caméra, puisqu'il était reconnu plutôt que de personnaliser le débat contre une entreprise en particulier?

Il s'agit à mon avis d'un manquement éthique qui peut avoir pour origine soit la mauvaise foi et la mauvaise volonté des auteurs de ce document, soit une erreur grave quant au traitement de l'affaire. Dans les deux cas, ce document n'aurait pas dû être présenté de telle manière, en journalisme d'enquête dois-je spécifier. En cinéma c'est une toute autre affaire puisque le cinéma est souvent de la fiction, un peu comme les effets spéciaux du reportage.

Enfin, le professeur Emmanuel Francoeur, professeur au collège de Rosemont, qui est le seul habilité à former les acupuncteurs de l'Ordre des Acupuncteurs du Québec, admettait en entrevue à TQS, en septembre 2007, que les traitements d'auriculothérapie au laser fonctionnaient et de façon extraordinaire. Le défendeur Bourret et la SRC auraient avantage à consulter leurs formateurs et la recherche médicale avant d'avancer des informations erronées dans un reportage d'aucun intérêt public.



## 9- Nouvelle doctrine reconnue dans le common law

Un arrêt de la Chambre des Lords britannique est reconnu et utilisé dans différents tribunaux canadiens depuis 2001 et propose quelques règles standardisées dans l'évaluation du travail d'un journaliste d'enquête. Cet arrêt porte le nom de Reynolds v. Times Newspaper Ltd (2001).

Je souhaite l'introduire et le commenter dans cette analyse parce que les règles édictées par cette honorable Chambre des Lords vient appuyer les fondements de la faute spécifiquement en journalisme d'enquête.

L'arrêt Reynolds propose une analyse en trois étapes du journalisme responsable et ajoute 10 indices d'un journalisme responsable que je vais décrire immédiatement :

### Les trois étapes d'un journalisme responsable

1. *Est-ce que le sujet du reportage était un sujet d'intérêt public?* En répondant à cette question, le tribunal doit considérer l'article dans son ensemble et ne pas isoler les éléments diffamatoires.
2. *Est-ce que l'inclusion des propos diffamatoires dans le reportage étaient nécessaires?* Est-ce que l'affirmation qui a été déterminée diffamatoire contribue vraiment à la compréhension de l'article ou était-ce non nécessaire et gratuit?
3. *Est-ce que les défendeurs étaient journalistiquement responsables?* Est-ce que les mesures prises par les défendeurs pour acquérir l'information et la publier étaient responsables, justes et équitables? Les défendeurs doivent faire la preuve que les critères normaux de justice et d'équité ont été pris pour vérifier l'ensemble des informations recueillies et publiées.

### Les dix indices d'un journalisme responsable selon l'arrêt Reynolds et commentaires de l'expert en lien avec la cause devant ce tribunal

1. Le sérieux des allégations. Plus sérieuses sont les accusations, plus le public risque d'être mal informé et la personne visée attaquée injustement si l'allégation est fautive ou mal présentée;

*Sur la base de quelles informations est-ce que la journaliste JMD peut reposer sa conclusion quant aux traitements laser si elle ne peut produire aucune recherche scientifique qui démontre que sa conclusion est fondée? Elle ne peut justement pas faire reposer ses conclusions sur des recherches scientifiques puisque la science, les compagnies d'assurances québécoises et l'Organisation Mondiale de la*

Santé (organisme relevant de l'O.N.U.) reconnaissent les traitements offerts par les Centres Stop.

2. La nature de l'information et son niveau d'importance en fonction de l'intérêt public;

*On place l'ensemble des ressources de la SRC et de La Facture en présence d'une plainte qui ne s'est pas retrouvée ni devant les tribunaux ou l'Office de la Protection du Consommateur. Le niveau d'importance de l'information quant au reportage de la SRC est insignifiant.*

3. La source d'information : niveau de crédibilité, hostilité de la source envers le « dénoncé », information biaisée ou intéressée qui désinforme le public;

*La seule source d'information quant à une insatisfaction est peu crédible puisqu'elle doit produire des déclarations biaisées sur ses résultats de traitements et qu'elle n'est pas satisfaite. Elle est clairement hostile envers les Centres Stop et n'est pas neutre ni ne possède l'expertise médicale pour qualifier le traitement offert.*

4. Les procédures utilisées pour vérifier l'information;

*De graves lacunes ont été constatées dans ce rapport quant à la vérification des informations quant au traitement lui-même ou quant à toute la section sur l'Office de la Protection du Consommateur du Québec.*

5. Le statut de l'information : le sujet a peut-être déjà fait l'objet d'autres reportages qui incitent au respect de leurs conclusions;

*Le sujet a effectivement fait l'objet de nombreux reportages dans plusieurs médias avant que celui de La Facture n'arrive et ne vienne contredire, au mépris des conclusions des autres journalistes, des observations qui ne soulevaient aucun problème.*

6. La nature « urgente » de l'information. La nouvelle est une matière périssable;

*Le fait de présenter un reportage documenté au printemps et en été comme étant lié à la période des fêtes m'inquiète au plus haut point. Il n'a jamais été question dans les contacts estivaux ou printaniers entre JMV et CS de quelque lien que ce soit avec la volonté de maigrir pendant les fêtes selon les bandes audio consultées.*

7. L'origine de la plainte : est-ce que le reportage repose sur les propos d'une plaignante, dont les

propos pourraient être non nécessaires et visiblement futiles?

*Le poids et la nature de la plainte ne constituaient clairement pas selon moi des motifs suffisants pour lancer une enquête journalistique de la part de la SRC. Les conclusions de cette enquête ne passent effectivement pas le test éthique.*

8. Est-ce que le reportage est tendancieux et présente avantageusement la version de la plaignante?

*Cette question est très intéressante. Quand on présente la plaignante, on propose des images en couleurs avec une musique sympathique alors que quand on parle des Centres Stop, on utilise la caméra cachée, des couleurs plus grises et des effets sonores négatifs. La journaliste pouvait pourtant techniquement utiliser les mêmes procédés pour être équitable. Le reportage relève donc de la volonté de la journaliste de présenter les faits en les maquillant pour diriger la conclusion du public plutôt que de laisser le public arriver à ses propres conclusions. En journalisme d'enquête, cela est un manquement éthique grave.*

9. Le ton général utilisé pour le reportage : un média peut s'intéresser à une question nécessitant une enquête sans adopter des allégations de plaignants comme des faits prouvés;

*Le reportage de La Facture repose sur une seule plaignante et sur des affirmations injustifiées de tierces personnes qui contredisent l'état de la recherche scientifique quant au traitement offert. Le ton général n'est pas neutre, il est plutôt celui d'une journaliste justicière qui n'a visiblement pas assez de viande à se mettre sous la dent, qui donc doit maquiller le reportage, le farder, pour que le public devienne bien hostile envers les Centres Stop.*

10. Les circonstances de la publication, incluant le « timing »;

*La prémisse utilisée par la journaliste et le présentateur est fausse. On ne peut pas présenter le reportage en affirmant que « certains en profitent pour offrir des traitements amaigrissants » suite à une période des fêtes faste alors que l'entrevue avec Wallack a été faite en automne, que la plainte de Cummings à la SRC date de l'été et que le reportage est diffusé environ 6 mois plus tard. Les défenseurs maquillaient encore une fois un reportage en lui donnant une dimension temporelle qui n'existe pas dans la réalité, pourquoi?*

## 10- Résumé des faits et analyse du reportage et manquements constatés

Le tableau suivant résume les principaux faits observés dans les versions télé et Internet des reportages de La Facture portant sur les Centres Stop et met en évidence les manquements professionnels reconnus par les principaux outils déontologiques en usage au Québec.

| Faits constatés dans les reportages                        | Manquement professionnel | Manquement grave |
|--|--------------------------|------------------|
| Utilisation du mot « miracle »                             | X                        |                  |
| Affirmations sans fondement                                | X                        | X                |
| Effets sonores   | X                        | X                |
| Musique dramatique exagérée                                | X                        | X                |
| Effets visuels spéciaux                                    | X                        | X                |
| Manque de recherche sur le traitement offert               | X                        |                  |
| Caméra cachée  | X                        | X                |
| Fausse identité des journalistes                           | X                        | X                |
| Relater de façon inexacte certaines réponses de M. Wallack | X                        |                  |
| Conclusions tendancieuses                                  | X                        | X                |
| Droit de réplique non offert ou refusé                     | X                        |                  |
| Fausse affirmations sur l'OPC                              | X                        | X                |
| Références tendancieuses sur la version Internet           | X                        | X                |
| Aucun intérêt public                                       | X                        |                  |
| Mise en scène tendancieuse                                 | X                        | X                |

## 11- Traitement vidéo d'une nouvelle selon deux angles

Afin d'aider le lecteur à comprendre le traitement de l'information vidéo dans le cadre d'une nouvelle, j'ai décidé de reproduire un court extrait du reportage de La Facture, avec mes propres moyens techniques, en démontrant au public deux intentions claires :

1. Présentation conviviale et très positive d'une courte visite des Centres Stop. Mon objectif comme réalisateur de cet extrait est de faire passer cet établissement pour un endroit magnifique, relax,

bien tenu et surtout, rassurant pour la clientèle potentielle.

2. Avec exactement les mêmes images, sans modification quant à la durée, présentation volontairement négative d'un établissement sur lequel je souhaite induire mentalement un doute négatif de la part du public.

Ces deux exemples démontrent qu'avec les mêmes images mais en ayant une volonté diamétralement opposée, on peut faire dire n'importe quoi à ces images. Malheureusement, dans le reportage de La Factice que les défenderesses présentent comme un document neutre, impartial, équitable et équilibré, on laisse peu de place à la libre interprétation du public en maquillant les images de manière à diriger la conclusion qui est évidemment négative puisque là était apparemment l'intention de la journaliste.

## 12- Conclusions globales

Je suis d'avis, après avoir étudié l'ensemble des reportages, des publications Internet, des enregistrements, des déclarations écrites des parties et après avoir effectué les recherches appropriées en déontologie, que nous sommes en présence d'une journaliste de talent, appréciée et expérimentée dans le reportage d'actualité, qui a fait de nombreuses erreurs dans un domaine spécialisé du journalisme : le journalisme d'enquête.

Après avoir reconstitué l'enquête, je n'arrive pas du tout aux mêmes conclusions que la journaliste et je suis d'avis que le document préparé par la journaliste, diffusé par la SRC en partenariat avec M. Bourret, n'aurait jamais dû se retrouver en public puisqu'il comporte un niveau de manquements et d'incohérences tel qu'il ne pouvait que causer plus de mal que de bien auprès du public et surtout auprès des Centres Stop qui se sont retrouvés au centre d'une mise en scène qui ne ressemble en rien à du journalisme d'enquête.

Enfin, je suis d'avis que les deux éléments les plus dommageables pour l'entreprise Centres Stop ont été l'usage de la caméra cachée qui ne remplissait pas les critères d'utilisation par la SRC elle-même et l'ajout d'effets spéciaux sonores et visuels qui n'ont que pour objectif de dramatiser les propos alors que ces effets ne devraient être réservés qu'au cinéma et surtout être définitivement interdits en journalisme d'enquête.

## 12- Mise à jour du 23 septembre 2008

Un accord de règlement judiciaire a été conclu en 2008 entre les Centres Stop, la Société Radio-Canada, la journaliste Julie Miville-Dechêne, Raymond Bourret de l'Ordre des Acupuncteurs du Québec et Madame Nathalie Cummings. Cet accord stipule que « **Les parties, par leurs procureurs, déclarent la présente cause réglée hors de Cour** », et il n'est pas possible de savoir à quelles conditions.

La journaliste Julie Miville-Dechêne n'est plus journaliste à La Factice et occupe actuellement le poste d'ombudsman pour la SRC.

# Annexes

---

Annexe 1 : Description FPJQ

Annexe 2 : Description CPQ

Annexe 3 : Description AJIQ

Annexe 4 : Description ACJ

Annexe 5 : Description IRE

Annexe 6 : Guide de déontologie de la FPJQ

Annexe 7 : Extrait du répertoire de la FPJQ

Annexe 8 : Normes et pratiques journalistiques de la SRC

Annexe 9 : Deux jugements de la Cour du Québec

Annexe 10 : Documents en liasse sur la lasérothérapie et l'auriculothérapie

Annexe 11 : Droits et responsabilités de la presse selon le CPQ

Annexe 12 : 2 DVD de l'émission Zone Libre de la SRC

Annexe 13 : Avis du CPQ sur le cyberjournalisme

Annexe 14 : Extrait du site Google

Annexe 15 : Extrait d'un blogue sur l'émission « Christiane Charette »

Annexe 16 : Vidéo couleur

Annexe 17 : Vidéo modifiée avec effets sonores et visuels

## VOIR LES DEUX TABLEAUX ÉTHIQUES COMPARATIFS ANNEXÉS À CE DOCUMENT

### **Vérification et correction**

Une vérification légale a été faite par Me Claude Chamberland, avocat à Montréal, afin d'extirper de ce document toute mention dérogatoire éventuelle et pour éviter tout risque de violation d'un accord de règlement subséquent intervenu en 2008 entre les parties mettant un terme au litige alors porté devant les tribunaux. Cet accord de règlement a été approuvé par les deux parties et celles-ci se déclarent satisfaites. Le contenu et les modalités de l'accord sont toutefois confidentiels.