

Révision

*Reportage sur le traitement des médicaments périmés
Le téléjournal, 7 juillet 2006*

Le 7 juillet 2006, Le téléjournal a diffusé un reportage sur le traitement accordé aux médicaments périmés dans différentes pharmacies du Québec.

Le 15 juillet, madame Tinh-Man Luong, une pharmacienne interviewée dans le reportage, a porté plainte.

Deux raisons majeures justifient ma démarche auprès de vous. D'abord, les paroles que j'ai prononcées ne sont pas mises en contexte. Les téléspectateurs n'entendent ni la première ni la deuxième question: La réponse que j'ai donnée faisait référence à la question posée et seulement à la question posée, c'est-à-dire à un petit reste de liquide. Il aurait peut-être fallu que j'ajoute : « On ne récupère pas votre petit reste de liquide, monsieur, mais on récupère les liquides en général ».

La deuxième raison qui motive ma démarche est que ce reportage a porté atteinte à ma réputation. Je suis une pharmacienne qui a toujours été dévouée dans son travail, appréciée de ses clients, et dont la compétence, les conseils et le professionnalisme sont reconnus. Je considère que ce reportage mal ficelé a sali ma réputation en utilisant mes propos à mauvais escient (...) De plus, il n'était pas question dans ce topo de dénoncer une fraude, des activités illégales ou antisociales, ou encore d'enquêter sur des abus de confiance évidents et importants : l'usage de la caméra cachée était par conséquent abusif et injustifié.

Le 19 juillet, la direction de l'information a répondu qu'une récente étude d'Environnement Canada effectuée depuis 2003 sur la qualité générale des eaux du fleuve Saint-Laurent avait révélé que

la qualité des eaux du fleuve s'améliore, à l'exception d'un fait nouveau : nous pouvons maintenant trouver des traces de différents médicaments dans ces eaux, donc... dans nos verres, et dans nos corps pour la plupart d'entre nous. Vous conviendrez qu'il s'agit là d'un sujet d'intérêt public que nous ne pouvions passer sous silence.

*Avant les tournages clandestins, nous avons consulté et interviewé le président de l'Ordre des pharmaciens du Québec, M. Claude Gagnon, dont un extrait a été diffusé dans notre reportage. Il a été très clair : le code de déontologie des pharmaciens les oblige à recycler **tous les médicaments**, qu'ils soient liquides, solides, vendus par ordonnance ou pas. L'article 3.01.07 de ce code se lit comme suit :*

*« **Le pharmacien doit, lorsque la demande lui en est faite par un de ses patients, collaborer à la récupération sécuritaire des médicaments périmés ou inutilisés, pour fins de destruction.** »*

Sans caméra cachée, le journaliste a estimé que « les pharmaciens nous auraient probablement donné une réponse « politiquement correcte ».

La direction a porté à l'attention de la plaignante la totalité de l'entrevue réalisée avec elle :

Caméraman - *Bonjour, moi et ma blonde on vient d'emménager, une petite question, son enfant a des antibiotiques liquides que ça fait longtemps qu'on a, c'est périmé, qu'est-ce qu'on fait avec ça?*

Technicienne - *Il faut les jeter! On a une corbeille.*

Caméraman - *On vous amène ça?*

Technicienne - *Ce sont les clients qui le font, mais he, c'est un liquide?*

Caméraman - *Oui, antibiotique.*

Technicienne - *(échange entre 2 employées) Ok, c'est juste de les jeter, les vider. Parce que je pensais que c'était un comprimé, parce que vous auriez pu les jeter à la corbeille ici.*

Caméraman - *Donc les antibiotiques liquides, on jette ça à la maison et ce n'est pas grave?*

M^{me} Luong - *Est-ce qu'il vous en reste beaucoup?*

Caméraman - *Je ne sais pas, c'est ma blonde qui m'a dit de ...*

M^{me} Luong - *S'il vous en reste un petit peu, vous pouvez le mettre à la poubelle, s'il en reste un petit peu. Sinon, vous pouvez le vider dans la toilette, habituellement s'il en reste un petit peu c'est pas grave, parce que le liquide on en reprend pas nous autres, c'est vraiment juste en comprimés.*

Caméraman - *Puis tout ce qui est comprimé, tylenol, tout ça?*

M^{me} Luong - *Oui, ça vous rapportez ça ici, la corbeille est au fond complètement là-bas.*

Caméraman - *Merci!*

La direction de l'information a aussi rappelé que le journaliste est retourné à la pharmacie et a diffusé un extrait sonore du patron de M^{me} Luong.

La réponse de la direction n'a pas satisfait M^{me} Luong. Cette dernière estime que

La relation de cause à effet entre les médicaments trouvés dans le fleuve et la récupération d'antibiotiques liquides est sans arguments et sans fondement.(...) De plus, je n'étais pas en situation de fraude ni ne pratiquais une activité illégale, ce qui ne justifie pas l'usage de la caméra cachée.

En conséquence, elle a demandé l'intervention de l'ombudsman.

Le mandat de l'ombudsman, c'est de :

... juger si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte enfreint les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada...

aussi appelée **Normes et pratiques journalistiques** (NPJ, accessible à l'adresse Web suivante : www.radio-Canada.ca/ombudsman.) Cette politique s'appuie sur trois principes fondamentaux : l'exactitude, l'intégrité et l'équité.

L'équité : l'information rapporte les faits pertinents, reflète impartialement les points de vue significatifs et traite avec justice et dignité les personnes, les institutions, les problèmes et les événements. (NPJ, III, 2)

La politique journalistique est un ensemble de règles que la Société Radio-Canada s'est données au fil des ans. Ces règles, qui visent à développer un journalisme d'excellence, vont bien au delà des prescriptions de la Loi; elles proposent un idéal difficile à atteindre, mais vers lequel tous les artisans doivent tendre.

La révision de l'Ombudsman

L'ombudsman a visionné le reportage mis en cause.

Le reportage cherchait à répondre à la question : qu'est-ce qu'un pharmacien recommande de faire avec des médicaments périmés (ou inutilisés)?

L'équipe de reportage a estimé que chercher à savoir à découvert (sans caméra cachée) ce que fait un pharmacien avec les médicaments périmés aurait nécessairement conduit à une réponse « politiquement correcte », c'est à dire convenue, plus ou moins théorique. Or, il s'agissait de connaître le comportement concret de pharmaciens placés devant des clients qui ne savaient que faire avec leurs médicaments périmés. D'où la préférence pour la caméra cachée, un choix que la direction a entériné.

L'ombudsman estime que le sujet traité était d'intérêt public, que le code de déontologie des pharmaciens est explicite et clair. Était-il nécessaire pour autant de chercher l'information à l'aide d'une caméra cachée?

La politique journalistique énonce que l'utilisation de caméras cachées peut servir l'intérêt public dans certaines circonstances :

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. (Caméras et micros cachés, NPJ, IV, A, 10.2)

Le fait de conseiller de mettre des médicaments périmés à la poubelle ne peut être assimilé à une activité « illégale » ou « frauduleuse ». Tout au plus, peut-on l'assimiler à une activité « antisociale », une activité qui ne va pas dans le sens du bien commun : un code de déontologie propose un idéal qui devra tôt ou tard affronter la réalité.

Est-ce que l'information recherchée ne pouvait « être obtenue par des moyens plus manifestes »? Compte tenu du nombre de pharmacies et de pharmaciens au Québec, il aurait été possible de poser la question à un certain nombre d'entre eux à découvert, sans caméra cachée. L'équipe de reportage craignait que l'enquête soit éventée et les réponses sans intérêt.

L'ombudsman n'en est pas tout à fait convaincu. Pour beaucoup de citoyens, l'utilisation d'une caméra cachée est considérée comme un piège, une intrusion dans la vie privée, une démarche sensationnaliste, même si la nécessité de son utilisation peut sembler parfois évidente. C'est pourquoi, il apparaît souhaitable à l'ombudsman d'interpréter de manière stricte la norme journalistique sur les caméras et les micros cachés. Dans le cas présent, il s'agissait d'un reportage « exclusif »; il n'y avait pas d'urgence à le diffuser le jour même. Le reporter aurait ainsi pu disposer de plus de temps pour faire son enquête.

Mais l'ombudsman reconnaît que la décision de procéder à l'enquête à l'aide d'une caméra cachée est une affaire de jugement et d'opinion.

Dans ce cas-ci, le journaliste est allé à deux reprises auprès des pharmaciens (et des pharmacies) qui faisaient l'objet du reportage et qui n'avaient pas donné une réponse tout à fait conforme à la recommandation de l'article 3.01.07 du Code de déontologie de leur Ordre : une première fois à caméra cachée, une deuxième à caméra découverte pour permettre aux uns et aux autres de revenir sur leurs premières réponses et les commenter. Il s'agit d'une approche qui répond au principe d'équité.

Enfin, le journaliste n'a pas inventé la déclaration de la plaignante : il a rapporté ce qu'elle dit elle-même.

En conséquence, l'ombudsman estime que le choix retenu par le journaliste et la direction était conforme aux principes énoncés dans la politique journalistique; il rejette la plainte comme non-fondée.

Renaud Gilbert
Le 11 août 2006

Annexe 1

Transcription des éléments diffusés

1. En manchette

Médicaments périmés : des pharmaciens refusent de les récupérer.

X3 : S'y en reste un petit peu, vous pouvez le mettre à la poubelle, si y'en reste un peu. Sinon, vous pouvez le vider dans les toilettes.

2. Amorce (Geneviève Asselin, G.A., en conversation avec Yvan Côté, Y.C.)

G.A. : Il a beaucoup été question cette semaine des traces de médicaments découvertes dans le fleuve Saint-Laurent et des dommages qu'elles sont susceptibles de causer à la faune marine, entre autres. Radio-Canada a découvert que des pharmaciens suggèrent à leurs clients de jeter leurs vieux médicaments à la poubelle ou encore dans les égouts. Alors Yvan Côté, vous avez mené une enquête et vous avez découvert des choses plutôt étonnantes?

Y.C. : Étonnant, c'est le moins que l'on puisse dire Geneviève. En fait le reportage est né d'un appel qu'on a reçu d'une téléspectatrice qui s'insurgeait cette semaine du fait qu'elle s'est rendu dans une pharmacie et qu'on a refusé de recycler ses antibiotiques liquides. Donc, nous, on a rencontré l'Ordre des pharmaciens. Ce qu'on a découvert, c'est que le code de déontologie qui régit les pharmaciens (leur) les oblige en fait à recycler de façon sécuritaire tous les médicaments. Aujourd'hui, on s'est rendu sur le terrain pour voir comment ça se passait. Voici ce que ça donné.

3. Reportage

Y.C. : Peu importe la bannière, peu importe le quartier, lorsqu'on demande à un pharmacien « que devons-nous faire avec de vieux médicaments périmés », la réponse fait parfois sursauter.

X 1: Juste le liquide tu veux t'en débarrasser (oui) amène moi le, moi je les jette si jamais tu les mets dans la poubelle, ben c'est pas ben, ben grave non plus.

X 2 : Rapportez-le, on va s'en débarrasser pour vous, mais c'est à jeter (pardon) à jeter, (je pourrais jeter chez-nous) oui aussi.

Y. C. : Notre enquête nous a conduit dans 7 pharmacies choisies au hasard de la grande région de Montréal. Trois établissements nous ont indiqué qu'ils recyclaient de façon sécuritaire les vieux médicaments. Les quatre autres étaient moins catégoriques.

Pourtant le code de déontologie oblige tout pharmacien à reprendre tous médicaments, même les moins nocifs comme les tylenol et les aspirine.

X3 : Si y'en reste un petit peu vous pouvez le mettre à la poubelle, si y'en reste un peu. Sinon vous pouvez le vider dans les toilettes, habituellement si y'en reste un peu c'est pas grave, parce que le liquide on le reprend pas ici.

Y. C. : Lorsqu'on a voulu confronter des pharmaciens certains ont feint l'incompréhension.

X1 : c'était une erreur de ma part, moi ce que je voulais dire c'était de me les ramener et je vais les incinérer.

Y.C. : D'autres nous ont envoyé le grand patron.

Y.C.. : La dame a même dit vous pouvez les jeter à la poubelle si c'est en petite quantité.

Xx : Elle as-tu dit ça, ok, je vais vérifier parce que chez-nous la politique c'est de ne pas les jeter à la maison.

Y. C. : Certains pharmaciens nous ont même avoué que si vous leur apportez vos médicaments liquides, ils les prendront et les verseront tout simplement dans leurs égouts.

X4 : Les liquides ont pas le choix de les mettre à l'évier.

Y.C. : Puis si je vous rapportais les médicaments liquides vous allez les jeter???

X4 : comme vous malheureusement, avec les liquides pas grand chose à faire.

Claude Gagnon, président de l'ordre des pharmaciens du Québec :
Ça me surprend, ça me surprend énormément, ça me déçoit surtout si c'est vrai, j'ai de la misère à croire à ça, mais tout est possible.

Y. C. : Au Québec, des entreprises se spécialisent dans l'incinération des vieux médicaments. Selon nos informations la plupart des pharmaciens feraient appel à leurs services. Les coûts sont peu élevés. Malgré tout il reste des délinquants, des pharmaciens qui ne respectent pas leur code de déontologie.

Yvan Côté, Montréal