
ANNEXE B

Décision du CCNR 12/13-0130 V concernant *L'instant gagnant* (prise 2)

Le CCNR a reçu la plainte suivante en date du 15 septembre 2012 :

Sujet : Une arnaque pure et simple...

Le CRTC fait quoi?

Canal V et les Rémillard devraient avoir une conscience sociale plus aiguisée envers leurs compatriotes et le CRTC mieux les protéger.

L'émission *L'instant gagnant* est une pure arnaque qui ne vise qu'à enrichir les millionnaires qu'ils sont.

De plus, tous savent que Budapest est l'endroit idéal pour une telle émission, que Malte est un bon endroit pour un siège social et que surtout les paradis fiscaux sont un endroit idéal pour engranger l'argent des gens qui croient naïvement à l'intégrité du système.

J'ai eu instantanément la réponse du simpliste jeu du 15 septembre (le léopard) et tenté 5 ou 6 fois d'y répondre.

Manifestement, tous les appels sont volontairement non gagnants, car il est impossible que des milliers de gens qui regardaient cette émission et qui ont appelé n'aient pas eu la bonne réponse (4) comme je l'avais 2 secondes après l'apparition des 4 images sur un pauvre petit téléviseur standard de 10 pouces.

Généralement, les gagnants des grosses sommes sont « comme par hasard » trouvés à la toute fin de l'émission (histoire de vous faire faire le plus d'argent possible).

Pour tester le système, j'ai rappelé plusieurs fois à 01 h 44, et, naturellement « pas de chance », mais impossible que quelqu'un n'ait pas pu avoir la ligne avec la bonne réponse.

J'ai aussi appelé quand il restait 0 seconde au jeu et encore « pas de chance ». Il est évident que vous aviez fermé les lignes, car il est encore une fois impossible que quelqu'un n'ait pas eu la bonne réponse.

J'ai rappelé à 02 h 02 et encore « Oh lala, vous étiez si proche », tout à fait impossible que quelqu'un n'ait pas eu la bonne réponse! J'ai rappelé à 02 h 07, même réponse, ridicule! D'autres appels à 02 h 29 et 02 h 42, même réponse, statistiquement impossible. Et la pauvre animatrice qui s'évertue à demander aux gens qui dorment d'allumer leur télé (faut le faire) et qu'elle attend une bonne réponse... Et à 02 h 49 elle dit que c'est impossible que personne n'appelle!!! C'est surtout impossible d'avoir une ligne parce que c'est payant pour vous!

Et on nous dit que le service clientèle se fait dire qu'il est impossible de trouver la réponse. J'ai appelé, et il faut laisser son commentaire dans une boîte vocale... 03 h 10, on nous dit que les gens qui ont contacté le service à la clientèle sont fâchés et

l'animatrice se plaint que son téléphone ne sonne pas, une pure comédie! Même chose à 03 h 40.

Je ne peux plus rien faire parce que j'ai acquis ma limite quotidienne (évidemment).

03 h 44 L'animatrice nous dit que c'est un jeu pour les experts...

Le gagnant (3000 \$) a été déclaré à environ 04 h 30 et n'a évidemment pas gagné le jeu boni.

Selon mes évaluations, vous avez dû engranger, en prolongeant volontairement l'émission, au minimum 20 fois le prix que vous avez donné, et je suis absolument certain de me tromper à la baisse.

Vraiment triste et désolant... Mais évidemment, c'est une question de gros sous pour VOUS.

Je réfléchis sérieusement à la suite...

Dans l'attente de votre réponse,

Il a envoyé un deuxième courriel le 18 septembre :

Sujet : Encore une fois...

17 septembre 2012

Encore une fois, un gros lot pratiquement impossible à répondre puisque rien ne respecte les règles élémentaires de l'écriture mathématique.

D'ailleurs, pourquoi ne donnez-vous pas la démarche de la solution sur votre site web quand on va consulter les réponses antérieures?

La solution est affichée à l'écran quelques secondes et est incompréhensible.

Êtes-vous à l'épreuve des erreurs dans un jeu comme cela?

Et les quatre « cent » cachés dans le 0 du « 50 », ce qui est vraiment retards, ne permettent généralement pas à quiconque n'a pas une télé HD de les voir! Faut le faire!

Et si on les trouve, on les applique comment? J'ai trouvé plusieurs façons qui ne donnent pas le même résultat...

Quelle est la firme de vérification qui assure la justesse des réponses?

Pas celle qui supervise les tirages des appels téléphoniques, celle qui s'assure de la véracité des réponses?

L'animatrice parle de prix attribués dans ce jeu de plus de 160 000 \$ durant l'été. Rien par rapport à vos profits!

00 h 58, l'animatrice se dit prête à travailler 30 minutes de plus pour donner le prix alors que normalement l'émission doit se terminer à 01 h 30.

La dernière offre à 5000 \$ est là depuis longtemps, donc un maximum de 5000 \$ à éventuellement donner et un maxxxxxxxxxxxxximum pour vous!

01 h 18, malgré ce qui a été annoncé, l'animatrice augmente le prix à 5300 \$ puisque probablement les appels sont nombreux et payants.

01 h 20 augmentation à 5500 \$, les appels vont assurément bien!

01 h 23 augmentation à 5650 \$ faut que les appels entrent à la pelle!

01 h 27 augmentation à 5750 \$, on avait pourtant annoncé une dernière offre à 5000 \$

Et on est maintenant rendu à 5800 \$!

01 h 40 on est à 6000 \$

Des enfants appellent, à 01 h 46 alors qu'il faut avoir 18 ans pour participer!

01 h 54 L'animatrice nous dit qu'elle ne sent pas bon! C'est quoi le rapport?

02 h 00 le nouvel animateur poursuit le jeu... Bien sûr il y a plein d'appels!!!

Je décide de poursuivre et d'y passer la nuit s'il le faut pour voir le ridicule...

On est rendu à 6300 \$ alors que la finale était annoncée à 5000 \$!

6500 \$ et ça continue!

6700 \$, Wow!

02 h 16 Ben oui, les gens travaillent de nuit dans les hôpitaux et ailleurs et écoutent l'émission!

Ils travaillent ou non? Si oui, ils n'écoutent pas l'émission!

Maintenant 6900 \$

02 h 22 7000 \$

Bravo, des connexions Turbo. Plus on appelle, plus vous gagnez!

02 h 29 7200 \$, La dernière offre était à 5000 \$, totalement risible.

02 h 38 7500 \$ On augmente le prix, ça stimule les appels et vos profits!

02 h 54 7700 \$

03 h 13, Désolant discours de l'animateur...

06 h 17 Il ne cesse de demander en riant si on sait à qui on parle. Britney Spears! Se foutre des auditeurs plus que ça on meurt!

03 h 20 Faut avoir une chance unique pour lui avoir parlé. Quelle condescendance!

06 h 22 8000 \$

03 h 25 Changer de jeu?

Wow, 8300 \$

03 h 37 8700 \$, une très bonne soirée n'est-ce pas?

Les décomptes, je n'en reviens pas! Et on continue d'engranger!

03 h 47 8900 \$

03 h 49 J'appelle et réponse (« Oh la la... »). Incroyable! D'après l'animateur il n'y a presque personne qui appelle et c'est une Turbo!

03 h 53 9000 \$

04 h 00 Et voilà la nouvelle animatrice... Celle qui gueule fort fort...

...9100 \$ maintenant

04 h 09 9200 \$

04 h 13 9300 \$

04 h 15 L'animatrice dit qu'avec une connexion turbo on va être connecté n'importe quand!

Sans avoir la réponse, j'appelle à 04 h 18, réponse : « Vous étiez si proche... » Tout à fait risible!

04 h 25 9400 \$ (On incrémente seulement à coups de 100 depuis quelque temps)

04 h 34 L'animatrice dit : « Il faut additionner tous les chiffres, incluant les CHIFFRES ROMAINS, digitaux et arabes... »

Dois-je maintenant tenir compte des lettres dans le 0 du 50 (cent) qui contiennent le chiffre romain C (100)?

C'est vraiment n'importe quoi!

04 h 38 9500 \$

04 h 42 9800 \$

J'appelle pour voir... « Allez, chaque fois vous êtes de plus en plus proche... » Je ne suis vraiment pas surpris.

Et plus ça va, plus l'animatrice parle fort.

04 h 50 L'animatrice dit que 9800 \$ est leur budget maximum...

05 h 00 9900 \$

L'animatrice dit : « Mon Dieu, il est 05 h 00 du matin et je n'ai pas de gagnant! »

Dans l'attente de la solution au problème que personne n'a été capable de répondre après 6 heures 30 minutes ...

Je vous remercie à l'avance pour votre réponse.

La réponse du télédiffuseur

V a répondu au plaignant le 22 octobre :

Nous accusons réception de votre correspondance adressée au CCNR concernant *L'instant gagnant*-émission payée diffusée à l'antenne de CFJP-TV en date du 15-16-17 et 18 septembre 2012.

Nous sommes désolés d'apprendre votre mécontentement face à *L'instant gagnant*-émission payée et nous aimerions répondre aux commentaires que vous faites dans votre correspondance en revenant sur certains principes qui gouvernent l'émission *L'instant gagnant*-émission payée. *L'instant gagnant* est un programme entièrement payé et produit par TéléMedia InteracTV et le programme respecte l'ensemble des lois canadiennes et québécoises applicables.

Au début et durant les émissions, l'animatrice explique clairement les règlements régissant le programme comme l'âge minimum de participation (18 ans) et les coûts associés à la participation (\$1.00 par appel téléphonique, soit par ligne fixe ou par ligne mobile). Ces règlements apparaissent également sur le message déroulant de façon continue à l'écran et sont repris plus en détail sur le site web de *L'instant gagnant*-émission payée. Par conséquent, les règlements sont clairement communiqués aux participants, incluant les principes concernant la sélection d'un participant. Précisément, dans l'exemple que vous citez, et après vérification de notre part, nous pouvons voir très clairement au bas de l'écran à droite qu'il s'agit d'un taux de 1 \$ par participation. L'animatrice le répète également au début du jeu.

Concernant certains quiz dans les épisodes diffusés entre le 15 et le 18 septembre 2012, les règlements des quiz ont été clairement indiqués à l'écran et ont été répétés à plusieurs reprises par l'animateur de l'émission. Les instructions étaient d'« additionner tous les chiffres et les nombres que vous voyez sur l'image ». Il n'a jamais été question de solutionner l'équation qui apparaît à l'image. En effet et comme vous l'avez vous-même indiqué dans votre plainte, l'animatrice a bien répété les instructions qu'« il faut additionner tous les chiffres, incluant les CHIFFRES ROMAINS, digitaux et arabes... ». En suivant ces instructions, de façon explicite, une seule réponse est possible.

De plus, considérant que vos inquiétudes concernent le résultat d'un quiz, veuillez noter que la réponse à chaque quiz est diffusée à la fin de celui-ci et que les réponses aux quiz sont également disponibles sur le site web de l'émission. Chaque quiz a une réponse possible. Nous vous invitons à vous référer aux coordonnées plus bas afin d'aller consulter les réponses aux quiz. De plus, l'animateur ne peut pas induire en erreur les participants avec une mauvaise réponse, car celle-ci est protégée dans une enveloppe scellée qui sera ouverte à la fin du jeu.

Malgré que les instructions sont communiquées tant à l'écran que verbalement, si les téléspectateurs, avant de participer à l'émission, désirent plus de précisions concernant les règlements, ils peuvent téléphoner à une ligne d'information. Lorsqu'un participant décide de téléphoner pour participer au programme, il reçoit une réponse qui l'informe à nouveau du montant des coûts applicables pour participer au programme. Cet

avertissement confirme que les coûts associés à la participation seront facturés même si le participant n'est pas choisi. Le participant peut, à ce moment, raccrocher la ligne et il ne sera pas imposé d'aucun coût s'il ne désire pas continuer. Par contre, le participant qui désire continuer avec sa participation n'a qu'à suivre les instructions qu'il entendra.

Tenant compte de ce qui précède, la participation est ouverte uniquement aux adultes qui font un choix éclairé en ce qui concerne leur participation et qui ne sont pas obligés de le faire.

Quant à la sélection d'un appel téléphonique (provenant d'une ligne fixe ou d'une ligne mobile), elle est faite, au hasard, par un système automatique et technique, sans intervention humaine. L'animatrice en fait mention également. De plus, nous désirons vous souligner que les mesures techniques par lesquelles un appel ou un message texte est choisi, au hasard, pour être transféré en studio, sont contrôlées et vérifiées par une tierce partie indépendante, à savoir une firme comptable de renommée internationale.

Par conséquent, la participation est faite sur une base volontaire et en toute connaissance de cause que la sélection d'un appel sera faite de cette façon et donc, qu'il n'y a aucune garantie qu'un participant soit sélectionné à un moment donné durant la participation.

Pour les appels transmis au studio, la durée entre les différents participants peut varier, dépendant du jeu, mais en moyenne, cette durée est de 4 minutes. De plus, un nouveau jeu débutera uniquement lorsque (1) un participant aura solutionné le jeu actuel, ou (2) si aucun participant n'aura pu solutionné le jeu actuel, mais dans ce cas, avant de passer au nouveau jeu, la solution du jeu sera diffusée à l'auditoire. La liste des gagnants peut être consultée sur le site web du programme.

Pour conclure, nous vous rappelons les détails suivants qui doivent être compris et assumés de la part de chacun des participants à cette émission. Lors de tout nouveau jeu, la production de cette émission s'assure que le public est en mesure de voir le prix relié à chaque appel à côté du numéro que les téléspectateurs doivent composer afin de participer à un jeu, celui-ci apparaît à l'écran avec un message d'avertissement sur la sélection aléatoire des participants, cet avertissement est également annoncé par l'hôte de l'émission, et enfin, à nouveau, si les gens appellent, ils peuvent raccrocher et ne pas être facturés. Nous vous rappelons que la sélection aléatoire des téléspectateurs lors des appels pour la participation à un jeu a été vérifiée par les firmes internationales Veritas société d'audit Promo (www.promoveritas.com).

Dans l'éventualité où vous souhaiteriez des informations supplémentaires concernant le programme, vous avez les choix suivants à votre disposition :

- 1) *Numéro 1-855-832-8274* numéro par lequel vous pouvez parler à un représentant du Service à la clientèle;
- 2) *Site web* L'instant gagnant : www.linstantgagnant.ca
- 3) *Courriel* : info@linstantgagnant.ca

Nous aimerions vous préciser qu'aucune de ces trois méthodes n'entraîne de coût ou de frais et qu'elles sont complètement gratuites. À noter que le service à la clientèle est également disponible afin de répondre à vos questions.

En espérant que cette correspondance puisse répondre à vos préoccupations, veuillez agréer, Monsieur [D.], l'expression de nos salutations distinguées.

Correspondance supplémentaire

Le plaignant a envoyé le courriel suivant le 22 octobre :

J'ai bien reçu copie de la lettre [du Directeur des affaires juridiques], mais je dois vous avouer que je ne suis pas satisfait de sa réponse, car, à mon avis, elle ne contient rien de plus qu'on ne m'avait déjà signifié dans les correspondances précédentes.

La question à laquelle je désire une réponse se trouvait dans ma correspondance, en voici l'extrait :

« Dans la solution que vous montrez à la télé, il est impossible d'y voir la démarche. Par exemple : 1+1+1+1+1+1+1+1+1+.....

Où sont les neufs 1? Comment êtes-vous arrivés à trouver six 100, etc. Je crois être en droit de pouvoir vérifier l'exactitude de vos calculs. »

Dans le problème que vous soumettiez, il y a 3 composantes distinctes :

1- VOTRE réponse : 1643

2- VOTRE solution :

1+1+1+1+1+1+1+1+1+2+3+3+4+5+5+5+7+7+7+9+6+10+10+10+11+13+17+50+50+100
+100+100+100+100+100+900 = 1643

3- Où est votre DÉMARCHE pour arriver à cette solution? C'était la question que je vous posais et que je demande toujours.

Enfin, et ce n'est pas pour tourner le fer dans la plaie, mais la réponse que vous donnez est FAUSSE par rapport à la solution que VOUS avez affichée.

En effet, vous retrouverez dans le fichier Excel ci-joint la VRAIE RÉPONSE à votre solution : 1743 et NON 1643!

Quelques questions se posent donc :

- Au cours de l'émission, y a-t-il quelqu'un qui a donné la VRAIE réponse à votre problème en fonction de votre solution et qui n'a pas gagné?
- Si j'avais réussi à être en ondes et avais donné 1743 comme réponse, aurais-je gagné?
- Combien de fois une telle situation s'est-elle produite auparavant?
- Comment pourra-t-on vous faire confiance à l'avenir?

J'espère que [la coordonnatrice des communications du CCNR] et vous-même saurez donner suite à ma requête et à mes observations.

Dans l'attente de vos nouvelles, veuillez accepter mes salutations distinguées.

Le CCNR a écrit au plaignant et lui a expliqué que cela pourrait prendre six mois avant qu'il ne reçoive une décision (en fait, ces jours-ci le CCNR tente de rendre des décisions dans un délai de quatre mois, mais il lui a envoyé l'ancienne lettre type). Il a écrit le courriel suivant le 23 octobre :

J'ai bien reçu votre réponse et je me permets de vous adresser ma réponse à vous seule pour des raisons que vous comprendrez, j'en suis certain.

J'accepte bien les délais que vous évoquez, mais entretemps, combien d'autres fois des gens de bonne foi risquent de se faire avoir par une telle émission qui n'existe, soyons clairs, que pour engranger des dollars?

Avec ce que je vous ai soumis, qui est à mon sens d'une évidence totale, devrais-je alerter les médias sur ce que je considère toujours, à moins d'une preuve du contraire, comme une arnaque pure et simple?

J'apprécierais beaucoup vos conseils.

Je vous remercie et vous prie d'accepter mes salutations distinguées.

Le CCNR lui a réécrit en indiquant qu'il ne peut pas retirer l'émission des ondes en attendant la décision. Il a réécrit le 5 novembre :

Bonjour,

Je comprends bien qu'une réponse de la part du CCNR puisse prendre jusqu'à 6 mois à compléter, mais je ne peux comprendre que V Télé ne puisse me fournir la démarche de leur calcul puisque la solution a été donnée en direct...

[Le directeur des affaires juridiques] semblait bien sûr de lui dans sa lettre qui m'a été transmise, qu'en est-il maintenant?

Pourquoi V Télé ne répond pas à ma requête?

Bien à vous.

Le CCNR a répondu : « Bien qu'ils peuvent répondre plus d'une fois s'ils veulent, une seule réponse officielle de la part du diffuseur est requise par le CCNR afin de remplir leurs obligations de membre. »

Le 20 février 2013, V a envoyé des renseignements supplémentaires au CCNR :

En référence aux plaintes mentionnées en rubrique, nous aimerons remercier le Conseil de l'opportunité d'apporter des précisions relativement à ces deux plaintes.

Concernant la plainte de M. [D.] (C11/12-0130), vous trouverez en annexe la solution du jeu dont M. [D.] se plaint. Nous nous excusons que le tout soit en anglais, mais nous avons voulu vous transmettre la solution exacte telle que celle-ci nous a été communiquée par le producteur de l'émission. Malgré le fait que sur l'image de la solution, telle qu'elle a été diffusée à la conclusion du jeu, les chiffres totalisent 1 763, la solution véritable est bien 1 643. Le responsable-graphiste qui a préparé l'image y a ajouté un « 100 » additionnel par mégarde. Cependant, tel que cela est mentionné dans

notre lettre, il n'y a qu'une seule réponse à chaque jeu-questionnaire et cette réponse est bien scellée dans l'enveloppe dont le contenu est dévoilé à la fin du jeu. Il est regrettable qu'il y ait eu erreur dans l'image diffusée, mais cela ne diminue en rien la validité de la réponse qui a été communiquée à l'auditoire, verbalement et visuellement, qu'il s'agit bien de 1 643.

Nous aimerions également signaler que, depuis la décision du Conseil à la fin du mois de décembre, ce type de jeu n'est plus utilisé dans cette émission payée. De plus, nous aimerions souligner qu'à la suite de la décision du CCNR portant sur *L'instant gagnant*, le producteur de l'émission a procédé au remboursement de toutes les personnes qui auront participé aux émissions faisant l'objet des décisions du Conseil. Cela dit, nous trouvons regrettable que le Conseil ait décidé de se prononcer dans ce dossier. Le jeu-questionnaire qui est à l'origine des plaintes, incluant la présente, n'est plus en ondes. Le fait de recevoir cette plainte ne servira qu'à nous pénaliser une deuxième fois pour un jeu pour lequel nous avons déjà pris toutes les démarches afin de nous assurer qu'il ne soit plus diffusé sur notre chaîne.

[commentaires au sujet d'une autre plainte]

Le tout respectueusement soumis.

L'annexe de langue anglaise à laquelle V fait référence n'est pas incluse dans ce document à raison de confidentialité.