

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Services français

## RAPPORT ANNUEL 2008-2009

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2	
Les grands titres	4	
Les élections	6	
Radio-Canada.ca	10	
Alimentation des préjugés?	11	
Le conflit israélo-palestinien	13	
Les rectificatifs Télé et Radio	15	
LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN	16	
CONCLUSION	47	
ANNEXES		
I	Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse	50
II	Tableaux : délais de réponse de la direction	51
III	Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais	52
IV	Le mandat de l'ombudsman	53

On peut trouver le rapport annuel de l'ombudsman à l'adresse Web suivante :  
[www.radio-canada.ca/apropos/ombudsman](http://www.radio-canada.ca/apropos/ombudsman).

# INTRODUCTION

« Ni procureur, ni avocat des auditeurs ou des journalistes, le médiateur [ombudsman] est l'avocat de l'information, le défenseur de la bonne pratique journalistique. Ses armes (et ses limites) sont le pouvoir de la parole, de l'écrit, de la conviction. Sa force est son indépendance vis-à-vis de la hiérarchie rédactionnelle.<sup>1</sup> »

Loïc Hervouet, médiateur de *Radio France international*

---

<sup>1</sup> Les cahiers du journalisme, Numéro 18, La médiation de presse – Printemps 2008 (<http://www.cahiersdujournalisme.net/cdj/18.htm>)

Ce fut une année à la fois exceptionnelle et difficile pour l'Information à Radio-Canada : en l'espace de deux mois, deux élections, l'une fédérale, l'autre dans la province de Québec ont monopolisé les énergies. Lors de ces deux campagnes électorales, le nombre de plaintes a plus que triplé au bureau de l'ombudsman. J'ai tenté de répondre le plus rapidement possible aux allégations de biais ou d'iniquité, car il était essentiel, durant ces exercices démocratiques, que les électeurs soient convaincus que Radio-Canada était impartiale ou que le tir allait être corrigé, si nécessaire.

Ce fut également une année difficile pour le diffuseur public. Elle s'est terminée en mars 2009 par l'annonce de 335 abolitions de postes au service français, dont 85 en information, pour faire face au manque à gagner publicitaire. Radio-Canada a beaucoup couvert les compressions qui l'affectaient, pas toujours avec le recul et la neutralité nécessaires.

Par ailleurs, Radio-Canada s'est démarquée par ses enquêtes journalistiques, de solides enquêtes qui ont fait réagir le public.

Mon bureau a reçu 150 plaintes d'auditeurs ontariens et acadiens, très inquiets de l'impact de l'élimination d'émissions sur la survie de leur fragile communauté francophone minoritaire. À titre d'ombudsman, cette question me préoccupe.

# Les grands titres

Le bureau de l'ombudsman a reçu 768 plaintes et commentaires différents du public, relatifs à l'Information. Ce total n'inclut pas les plaintes en série à l'endroit d'épisodes de l'émission *Enquête* ou des *Grands reportages* au Réseau de l'Information (tableau à la page huit). Il y a donc une forte augmentation du volume par rapport à l'année 2007-2008, au cours de laquelle 567 doléances et commentaires m'étaient adressés. Cette hausse est en partie due aux campagnes électorales fédérale et québécoise. Peut-être aussi que les efforts consacrés à rendre le bureau de l'ombudsman plus connu portent leurs fruits. En septembre et en octobre 2008, 4 000 internautes ont visité mon site Web ([www.radio-canada.ca/apropos/ombudsman](http://www.radio-canada.ca/apropos/ombudsman)).

À mon avis, il n'y a donc rien d'alarmant dans la hausse du nombre de plaintes. Au contraire, l'imputabilité et la transparence de ce processus sont uniques : Radio-Canada est le seul média francophone au Canada à s'être doté d'un ombudsman, le seul donc qui publie le nombre de plaintes dont il est l'objet et les révisions indépendantes de ces plaintes.

J'ai considéré que 406 de ces plaintes étaient suffisamment sérieuses pour mériter une réponse des directeurs et journalistes concernés. Il s'agit, là encore, d'une hausse significative de 17 pour cent par rapport à 2007-2008.

La moitié de ces plaintes sérieuses sont à propos d'informations télévisées (233). Le Web (84) et la Radio (61) suivent, mais de loin<sup>2</sup>. Le reproche le plus répandu : le manque d'équité, suivi par l'inexactitude.

---

<sup>2</sup> Annexe I : tableau des plaintes transmises aux directions pour réponse

## Les grands titres

J'ai reçu 35 demandes de révisions, comparativement à 26 l'année précédente. Dans 11 cas, les plaintes étaient justifiées en tout ou en partie. En moyenne, j'ai publié les révisions en 16 jours, alors que mon délai de réponse était de 25 jours en 2007-2008<sup>3</sup>. De son côté, la direction de l'Information (Radio-Télévision) a également répondu beaucoup plus rapidement cette année aux plaignants, en moyenne en 14 jours<sup>4</sup>.

### CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	Relatives à l'information	Relatives à d'autres sujets	Total
<b>2008-2009</b>	<b>768</b> (+ 54 : enquêtes sur biologie totale et Falun Gong + 155 : Paix et propagande + 22 : carte Kurdistan <sup>5</sup> )	<b>681</b>	<b>1 449</b>
2007-2008	567 (+ 37 : expression catholiques intégristes)	473	1 020
2006-2007	548 (+ 1 234 : débat des chefs)	422	970
2005-2006	814 (+ 111 : F. Parenteau + 69 : colons israéliens + 25 : débat des chefs)	414	1 228
2004-2005	543 (+ 360 : débat des chefs)	705	1 248
2003-2004	553	550	1 103
2002-2003	426 (+ 757 : lock-out à Radio-Canada)	395	821
2001-2002	315 (+ 584 : suspension N. Lester)	477	792

<sup>3</sup> Annexe III : tableau des révisions de l'ombudsman

<sup>4</sup> Annexe II : tableau sur le délai de réponse par directions

<sup>5</sup> Entre parenthèses, les plaintes en série sur le même sujet, qui nécessitent une seule réponse.

# Les élections

Ce fut une année électorale chargée. Les Canadiens sont allés aux urnes le 14 octobre 2008 et les Québécois le 8 décembre 2008. J'ai reçu 172 plaintes sur ces deux campagnes électorales. Sur les neuf révisions effectuées, j'ai conclu dans un seul cas que les *Normes et pratiques journalistiques* n'avaient pas été respectées : une chroniqueuse de Radio-Canada a enregistré un message favorable aux subventions culturelles dans un site Web anti-Harper.

Quelques constats s'imposent : les Canadiens n'acceptent plus sans broncher que des patrons de presse et les grands partis décident à huis clos, selon des critères variables, quel politicien a le droit ou non de participer aux débats des chefs télévisés. Grâce à l'Internet, des citoyens se sont mobilisés et ont réussi à faire inclure dans le débat fédéral la chef du Parti vert, Elizabeth May. L'absence du Parti vert des tables rondes quotidiennes au Réseau de l'information (RDI) a été critiquée. À l'occasion de l'élection au Québec, la direction de l'Information a reçu 600 plaintes sur l'exclusion du Parti vert et de Québec solidaire du débat des chefs. Dans toutes les révisions à ce sujet, j'ai souhaité plus de transparence dans les critères de sélection retenus par Radio-Canada, étant donné la sensibilité croissante de l'opinion publique à ce qui est perçu comme de l'exclusion. Ces critères pourraient même être rendus publics en début de campagne, comme c'est le cas aux États-Unis.

---

« S'il convient de parler d'un Québec moderne et démocratique, il me semble que de permettre à deux partis qui ont présenté une centaine de candidats chacun et qui ont recueilli un pourcentage substantiel de votes [7.5%] de participer à ce débat est primordial. »

*Jérémie V.*

---

## Les élections

---

« Comme la majorité des jeunes, je ne visionnerai pas le débat des chefs s'il s'agit des trois chefs dominants. Leurs idées ne me motivent plus, ne m'ouvrent aucune voie, ne proposent rien de nouveau pour la société. »

*Daniel C.*

---

Parmi les autres éléments notables, j'ai reçu une vingtaine de plaintes alléguant que des animateurs ou des journalistes de Radio-Canada avaient un biais contre le gouvernement Harper, et neuf autres jugeant que la couverture du Nouveau Parti démocratique était nettement insuffisante. À titre comparatif, seulement cinq citoyens ont eu la perception que Radio-Canada a maltraité le Bloc québécois. Ces statistiques, soulignons-le, ne constituent pas un sondage, ce sont les perceptions des citoyens qui font appel à mon bureau.

---

« Pourquoi les journalistes s'acharnent-ils contre Stephen Harper? Je déplore fortement que ce métier de journaliste soit devenu si peu objectif. »

*Marguerite L.*

« Votre société d'État dépend en grande partie des fonds publics, et ceci explique une sensibilité accrue aux revendications des artistes (...). Le service d'information ne nous donne plus de l'information neutre et de qualité. »

*Michel B.*

« Ce soir, vous avez mentionné le rassemblement conservateur qui a impliqué 500 personnes à Longueuil. C'est bien. D'autre part, nous étions le double, près d'un millier, réunis au Club Soda à Montréal pour accueillir Jack Layton. Et pourtant, vous passez l'événement sous silence. Pourquoi? »

*Alexandre B.*

---

## Les élections

---

« J'aimerais savoir si vous considérez correct qu'un journaliste de la télé de Radio-Canada soit sur le site de socialisation Facebook d'un politicien fédéral. »

*Francis B.*

---

Six comités consultatifs de citoyens ont examiné, à ma demande, la couverture Radio-Télévision-Web des scrutins fédéral et provincial. Ces rapports, remis au Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada, représentent l'opinion de trente citoyens de différents horizons sur ce qu'ils ont vu, entendu et lu. Ils critiquent le peu d'espace réservé aux petits partis, et le manque de diversité dans les enjeux traités ou les porte-parole choisis. La formule qui fait l'unanimité : les « épreuves des faits », des reportages qui vérifient si les slogans des politiciens sont basés ou non sur des faits. Les citoyens soulignent la rigueur des journalistes dans leur ensemble, mais ils formulent aussi des critiques :

**Comité de citoyens Télévision – campagne fédérale 2008 :**

« Au sujet des coupes en culture, comme on dit à la SRC, nous avons la nette impression que les journalistes, qui sont les "copains" des membres de la communauté artistique de Montréal d'ailleurs, ont suivi le débat pas à pas lorsque les employés de la Société ne participaient eux-mêmes aux manifestations (...). On s'attendrait à plus de retenue des employés de la Société. »

**Comité de citoyens Radio – campagne fédérale 2008 :**

« Notre évaluation est un peu plus mitigée en ce qui concerne le débordement de la campagne à l'extérieur des émissions d'information. On s'inquiète surtout de quatre choses : une

## Les élections

certaines complaisance dans les interviews politiques, l'expression de points de vue de vedettes où manque l'équilibre, la partialité des animateurs (...). »

### **Comité de citoyens Web – campagne fédérale 2008 :**

« Le contenu est trop lourd, on y retrouve trop de textes; le site n'est pas intéressant visuellement et pas attirant pour les jeunes (...). Les forums en ligne (...) permettaient des échanges souvent intéressants, parfois musclés entre internautes sans passer par la censure d'un modérateur. »

# Radio-Canada.ca

Le principal sujet de plainte sur le Web est l'inexactitude. Une quarantaine d'internautes ont noté des fautes d'orthographe, des choix de mots douteux, ou des chiffres erronés. Les corrections sont faites rapidement, règle générale.

---

« Je viens de prendre connaissance (...) du titre de l'un de vos articles sur la Guadeloupe : "Un premier mort en Guadeloupe". (...). Pouvez-vous m'expliquer ce qui justifie l'emploi des mots "un premier"? Avez-vous des informations selon lesquelles il y aura d'autres morts? »

*Emile B.*

« Je trouve insultant que le site de la société d'information publique utilise le mot dégraissage pour qualifier la mise à pied de travailleurs de l'automobile. »

*Louis L.*

« J'aimerais vous faire part du fait qu'il est archifaux de dire que le siège social de TELUS est au Québec, mais bien à Vancouver comme en fait foi le rapport annuel de la compagnie p. 33. »

*Maxim T.*

« Il y a une erreur factuelle dans la carte géographique sur votre site Web. Il y a une région appelée Kurdistan en Iraq, mais il n'y a pas de telle région en Turquie. Votre carte est très offensive pour les Turcs. »

*A. A.*

---

Les responsables d'Internet ont accepté de bonne grâce de retirer des textes des archives de Radio-Canada.ca à la demande de quatre citoyens qui avaient des bons arguments. Seulement une dizaine d'internautes se sont plaints à mon bureau du fait que leurs commentaires n'ont pas été publiés sur le Web.

# Alimentation des préjugés?

Une soixantaine de plaignants reprochent aux journalistes de contribuer à alimenter les préjugés sur les minorités visibles ou religieuses, que ce soit dans le traitement choisi ou simplement en mentionnant l'origine, la race ou la religion d'une personne. Dans un seul cas, j'ai conclu qu'une entrevue sur la contrebande de cigarettes avait contribué à entretenir les préjugés sur les Autochtones.

J'ai reçu 16 plaintes alléguant que le personnel à l'antenne de Radio-Canada a un biais anti-catholique. Certains jugent qu'on n'invite pas assez souvent en ondes les groupes opposés au nouveau cours d'éthique et de culture religieuse dans les écoles québécoises, un cours qui transmet de l'information aux élèves sur plusieurs religions.

---

« Il semble évident que l'opinion des journalistes, de l'émission, et ultimement de Radio-Canada, est que les opposants au cours d'éthique et de culture religieuse ont peur, qu'ils sont mal informés, et qu'ils sont simplement réfractaires au changement (...). Merci à la SRC de contribuer à la propagation de préjugés simplistes contre les bornés qui ne partagent pas l'ouverture d'esprit de la SRC et des bien pensants qui veulent notre bien. »

*Bruno D.*

« Dire publiquement que le Canada la considère [l'Église de Scientologie] une secte est un mensonge en plus d'être discriminatoire et offensant. »

*Phillippe D.*

---

## Alimentation des préjugés?

---

« L'animatrice a alors posé une question clairement tendancieuse, comme si elle allait de soi : "Il était d'origine algérienne, vous avez été mariée avec lui, est-ce qu'on peut dire que vous avez été sous l'emprise de cet homme-là?" Si le père de M. Lépine avait été Québécois ou Thaïlandais, ce genre de corrélation douteuse n'aurait probablement pas été avancée. »

*Kheira I.*

« Comment se fait-il que vous ne parliez jamais des aspects positifs des Autochtones? Appelle-t-on cela un hasard? Difficile à croire. Pourtant : 80 pour cent de la population de Wendake travaille pendant l'année (...). »

*Michèle F.*

---

# Le conflit israélo-palestinien

Comme toujours, ce sujet divise nos auditeurs. J'ai reçu plus de 200 plaintes sur ce conflit, dont 156 sur un seul documentaire diffusé au RDI, *Paix, propagande et Terre promise*. Ce documentaire pro-palestinien, acquis par Radio-Canada, contenait des anachronismes et sa présentation était erronée.

L'offensive de 22 jours d'Israël dans la bande de Gaza a provoqué de fortes réactions : 10 plaintes accusaient Radio-Canada d'avoir un parti pris en faveur d'Israël, les 18 autres croyaient au contraire que la couverture favorisait les Palestiniens. Fait à noter : le groupe de surveillance des médias pro-israélien, *HonestReporting* (et son allié au Québec, le *Regroupement Québécois pour un journalisme informé, honnête et responsable*), critique systématiquement la couverture de Radio-Canada.

---

« Pour nous donner le ton, l'animatrice nous parle même de "crimes de guerre" israéliens (...). Je n'ai pas entendu le reporter nous parler de l'endoctrinement de la haine d'Israël dans les écoles de Gaza. »

*Edmond S.*

« Vous ne mentionnez jamais que le Hamas utilise la population civile comme bouclier humain, ce qui est un crime de guerre. »

*François M.*

« Vos journalistes sont mal préparés, sans expérience et donc incapables de garder un équilibre raisonnable, cédant toujours aux manipulations des terroristes du Hamas, du Hezbollah ou autre. »

*Francisco G.*

---

# Le conflit israélo-palestinien

Et dans l'autre camp :

---

« Je suis désolé de constater que Radio-Canada est au service des sionistes. »

*Antonio S.*

« Qu'est-il exactement arrivé à Radio-Canada lors de cette agression? Des centaines d'enfants martyrs de la folie de la machine israélienne, ce n'est pas assez pour faire bouger la conscience de nos journalistes? »

*Mohamed N.*

« Chaque fois qu'on parle des bombardements israéliens qui font des centaines de morts et blessés civils palestiniens, on fait toujours ressortir cette histoire de roquettes inoffensives (...). »

*Yvon M.*

---

# Les rectificatifs Télé et Radio

La direction de l'Information radio-télévision fait de temps en temps des rectificatifs ou publie des réponses à des plaintes sur une page de Radio-Canada.ca : [www.radio-canada.ca/misesaupoint/](http://www.radio-canada.ca/misesaupoint/). Cette page Web est fort discrète. On peut y accéder si l'on remarque à gauche des pages « Information » qu'un des onglets gris comporte les mots « mises au point ». Si la direction veut que ce site devienne une façon de corriger les erreurs publiquement, il faudrait que ces « mises au point » deviennent plus visibles dans Radio-Canada.ca. Le titre de ce site aurait intérêt à être plus clair, par exemple : « corrections et précisions » ou « erreurs et omissions ». Toutefois, quand des réputations sont en jeu, une correction sur le Web n'est pas et ne sera jamais l'équivalent d'un rectificatif en ondes – Radio ou Télévision.

Il y a de la résistance parmi les gestionnaires à corriger publiquement, et de façon visible, les erreurs commises. Je tiens à souligner une exception notable : à la suite d'une plainte d'un auditeur à l'ombudsman, la direction de la station régionale d'Ottawa a rapidement reconnu l'erreur et des excuses ont été présentées en ondes. Cela a clos le dossier.

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **CLAUDE DUMAS**

Bulletin de nouvelles, Première Chaîne radio

Le président-directeur général de l'entreprise de moteurs électriques TM4, Claude Dumas, estime que la réputation de sa compagnie a souffert d'une nouvelle « trompeuse », livrée par le journaliste Daniel Bordeleau.

La direction de l'Information est d'avis que les auditeurs ont bien compris qu'on critiquait la batterie de la voiture électrique et non le moteur conçu par TM4. Elle ne voit pas pourquoi il devrait y avoir une correction.

### **La révision** (2 mai 2008)

Daniel Bordeleau admet qu'il a manqué de précision dans son intervention en direct. Cette imprécision, ainsi que le choix d'une citation, pouvait en effet laisser croire à certains auditeurs que la technologie du moteur, conçu par TM4, était jugée « obsolète », ce qui n'est pas la réalité. Le plaignant a raison sur ce point. Toutefois, je n'ai aucune raison de croire que le journaliste avait l'intention de nuire à l'entreprise. **Plainte en partie fondée.**

## **MICHEL BEAUMONT**

*Le téléjournal et RDI*

Michel Beaumont s'est plaint de « l'immobilisme » dont Radio-Canada aurait fait preuve le soir de l'incendie du Manège militaire à Québec. Selon lui, la salle des nouvelles de Montréal n'a pas accordé l'importance méritée à cet incendie, car il s'est déclaré à Québec.

La direction a reconnu qu'il y a eu des retards et des erreurs d'évaluation dans la couverture de l'incendie. Ces problèmes, ajoute la direction, n'ont rien à voir avec un manque d'intérêt de Radio-Canada pour cette nouvelle.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

### **La révision** (16 mai 2008)

Radio-Canada a reconnu son erreur. Mais, est-ce la preuve qu'il y a « montréalisation » de l'information? Rien ne me permet de conclure que le retard à réagir vient d'une intention délibérée d'ignorer un événement qui se passait loin de la métropole. En vertu de ses *Normes et pratiques journalistiques* : « (...) Radio-Canada doit maintenir dans les émissions d'information un juste équilibre entre les besoins nationaux, régionaux et locaux et ne doit pas accorder un poids indu aux points de vue d'une région particulière du pays. (...) » (NPJ, III, 4, 4.1). La région de Québec est plutôt visible à l'antenne nationale. À titre indicatif, en cinq mois et demi, la station de Québec a fait 68 reportages pour le *Téléjournal*, soit beaucoup plus que toutes les autres salles régionales du Québec. Quatre cent quarante-et-un reportages émanaient de Montréal. **Plainte en partie fondée.**

---

### **TIBOR EGERVARI**

Information radio et télévision

Tibor Egervari estime que Radio-Canada ignore les points de vue de droite ou de centre droite. Selon lui, les journalistes n'invitent que des experts qui pensent comme eux, c'est-à-dire qui sont plutôt à gauche.

La direction a répondu que Radio-Canada faisait des efforts pour présenter des points de vue et des opinions variés. À titre d'exemple, du 1<sup>er</sup> janvier 2008 à la mi-mars, plus de 1 500 personnes ont pu s'exprimer aux trois émissions : *Maisonneuve en direct*, *Désautels*, et *Dominique Poirier en direct*. Par ailleurs, la direction régionale d'Ottawa a mis fin à sa collaboration avec le chroniqueur Roger Blanchette, qui avait tenu des propos inacceptables en ondes.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

### **La révision** (27 mai 2008)

Les exemples cités par le plaignant ne prouvent pas qu'il y a un biais de gauche à Radio-Canada, ou que les opinions de droite sont ignorées. Pour faire cette démonstration, il faudrait visionner et décortiquer des dizaines d'émissions sur le même sujet, et pas seulement celles qui ont frappé M. Egervari.

Les émissions visionnées respectent dans l'ensemble les *Normes et pratiques journalistiques* à une exception près : le chroniqueur Roger Blanchette de l'émission radio *Divines tentations* a tenu des propos choquants, faux et non documentés sur l'armée. Il a fallu attendre 45 minutes avant qu'il se rétracte en ondes.

Le plaignant a raison de soulever le danger d'avoir recours trop souvent aux mêmes invités. Le nombre élevé d'interventions de l'ex-directeur de Greenpeace au Québec, Steven Guilbeault, à l'antenne en 2007 – on l'a entendu à 120 reprises – porte à réfléchir. **Plainte en partie fondée.**

---

### **MONSIEUR X**

*Première heure*, CBV 106,3 FM

Le plaignant écrit que la revue de presse de l'émission *Première heure* ignore, depuis le début du lock-out au Journal de Québec, tous les éditoriaux et les chroniqueurs de ce quotidien ainsi que tout ce qui émane du *Journal de Montréal*. Les résumés d'éditoriaux du *Média-Matin*, journal des employés en lock-out, seraient diffusés fréquemment.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La direction régionale de Québec a répondu que le lock-out au *Journal de Québec* n'avait rien changé à la façon de procéder. L'émission parle peu du *Journal de Montréal*, car les sujets montréalais présentent moins d'intérêt pour les auditeurs de Québec.

### **Suspension de la révision** (29 août 2008)

La direction m'a demandé d'interrompre temporairement ma révision afin d'envoyer une deuxième réponse au plaignant. J'ai accepté, car je suis favorable aux efforts de médiation entre Radio-Canada et ses auditeurs. Cette deuxième réponse a satisfait le plaignant, et il m'a demandé de mettre fin au processus de révision.

---

### **RICHARD HAMEL**

*Le téléjournal* Mauricie

Richard Hamel juge que le reportage sur la centrale nucléaire Gentilly II prête à confusion, car la journaliste signe « à Trois-Rivières » et non « à Bécancour » à la toute fin de son texte.

La journaliste Édith Parizeau a répondu qu'elle avait choisi de signer à Trois-Rivières, car c'est de là qu'elle a fait son reportage. Elle n'a pas été à Bécancour. Elle a récupéré les images et les entrevues recueillies par une collègue qui, elle, avait été sur place.

### **La révision** (6 juin 2008)

Il est parfaitement clair, à l'écoute de ce reportage, que la centrale est à Bécancour. Édith Parizeau a respecté à la lettre le principe d'exactitude au cœur des *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada en signant ce reportage de Trois-Rivières. **Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **CHARLES BINAMÉ ET RÉMY GIRARD**

*Le téléjournal* Montréal, Chaîne principale

Le réalisateur Charles Binamé et l'acteur Rémy Girard ont porté plainte contre la critique du film *Le piège américain*. Ils estiment que le sens d'une entrevue et d'un extrait du film a été détourné afin de servir le propos du journaliste.

La direction a répondu que l'entrevue ne pouvait induire les téléspectateurs en erreur. Elle ajoute que le journaliste s'est servi de l'extrait du film pour faire un clin d'œil au public, qui était facile à comprendre.

### **La révision** (20 juin 2008)

À titre de journaliste culturel, Claude Deschênes jouit d'une très grande liberté pour critiquer les films qu'il voit. Cette liberté n'est pas en cause ici. L'extrait d'entrevue choisi prête à confusion, on ne sait pas si Jean-Pierre Charbonneau parle de la réalité historique ou du film. Mais ce manque de clarté n'est pas intentionnel.

Dans l'extrait du film choisi, l'acteur Rémy Girard dit « Ça marche pas, c'est tout croche, c'est mal organisé. » Cet extrait du film est utilisé sciemment hors contexte afin de renforcer l'opinion du critique qui n'a pas aimé l'œuvre de Charles Binamé. Ce procédé ne respecte pas les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. **Plainte en partie fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **DENIS VALLÉE**

*Désautels, Première Chaîne radio*

Denis Vallée estime que la journaliste Liliane Roy a induit le public en erreur en disant que le 49<sup>e</sup> Congrès eucharistique international s'était ouvert dans la controverse et que les questions sociales y étaient évacuées.

La direction a répondu que la journaliste avait rapporté la réalité : les critiques du congrès étaient réelles et certains catholiques auraient voulu qu'on parle davantage des questions sociales.

### **La révision** (11 juillet 2008)

La controverse existe bel et bien entre les catholiques plus « progressistes » et ceux plus « conservateurs », attachés à la tradition. Liliane Roy a dit que l'orientation du Congrès créait un malaise chez certains croyants, un autre fait indéniable.

La journaliste a ajouté que chez les plus progressistes « on voudrait parler de justice sociale ». Il n'y a rien de faux ni d'inexact dans cette phrase, mais elle peut laisser sous-entendre que le Congrès évacue cette question. Il aurait donc été souhaitable de nuancer la phrase, mais cela ne constitue pas une erreur.

**Plainte non fondée.**

---

## **WILL DUBITSKY**

*Les coulisses du pouvoir, Chaîne principale télévision*

Le plaignant est convaincu que les analystes politiques de l'émission *Les coulisses du pouvoir* ne présentent pas une diversité de points de vue et traitent

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

la politique comme un combat superficiel entre libéraux et conservateurs. Il trouve aussi que le journaliste Patrice Roy a été condescendant envers le chef néodémocrate, Jack Layton.

La direction a répondu que les journalistes de Radio-Canada, qui font de l'analyse, ne véhiculent pas leurs opinions politiques. Elle ne voit donc pas en quoi leur présence risque de nuire à la diversité d'opinions. Radio-Canada tente, dans l'ensemble de l'information qu'elle diffuse, de faire entendre les partis d'opposition en fonction de leur popularité et de leur pertinence dans des débats précis.

### **La révision** (12 septembre 2008)

Bien que la facture de l'entrevue de Jack Layton sorte de l'ordinaire, le journaliste Patrice Roy n'a pas fait preuve de condescendance. Le panel des trois journalistes (Patrice Roy, Michel C. Auger et Chantal Hébert) aux *Coulisses du pouvoir* traite de stratégies des partis, du jeu politique, et non du contenu des grands enjeux de la société. Je n'ai pas à intervenir dans ces choix éditoriaux. Ce panel apporte une certaine diversité de points de vue, surtout grâce à Chantal Hébert qui parle des autres provinces. Toutefois, il y a moins de différences idéologiques et culturelles entre les participants à ce forum qu'entre ceux du forum de la CBC, *At Issue*. Cela tient en partie au fait que le Québec est une plus petite société. Des efforts supplémentaires seraient souhaitables afin de favoriser une plus grande diversité de points de vue. **Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **LYNDA HASSOUN**

Bulletins de nouvelles télévision

Lynda Hassoun reproche à Radio-Canada d'avoir accordé trop d'importance à l'attentat au bulldozer commis par un Palestinien le 2 juillet dans Jérusalem et d'avoir passé sous silence, trois semaines plus tard, le fait qu'un prisonnier palestinien ligoté ait été blessé par un soldat israélien. Cela illustre, à son avis, le manque d'objectivité de Radio-Canada dans ce conflit.

La direction a répondu que les difficultés des Palestiniens de Gaza et de la Cisjordanie sont régulièrement et abondamment couvertes par le service de l'Information depuis de nombreuses années.

### **La révision** (17 septembre 2008)

Radio-Canada a mentionné six fois à son antenne l'attaque au bulldozer. La vidéo du prisonnier palestinien blessé sans raison par un soldat israélien n'a pas été ignorée, puisque le RDI a diffusé un reportage à ce sujet. Au cours du mois de juillet, Radio-Canada a diffusé cinq autres textes et/ou reportages sur une diversité de sujets reliés au conflit israélo-palestinien. La couverture a donc été équilibrée, comme le demandent les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. **Plainte non fondée.**

---

## **MARIE MARTINE BÉDARD**

*Élections Canada 2008*, RDI

Dix citoyens se plaignent de l'absence du Parti vert à l'émission *Élections Canada 2008*. Les plaignants jugent injuste et inéquitable le fait que seulement les quatre partis principaux soient représentés à cette émission.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La direction a répondu qu'équitable ne veut pas dire égal. La couverture électorale dépend de l'importance réelle des partis. C'est pourquoi Elizabeth May n'a pas été invitée à toutes les tables rondes, mais on lui a lancé plusieurs invitations pour d'autres événements.

### **La révision** (25 septembre 2008)

Aucune loi, aucune règle, n'oblige Radio-Canada à inclure tous les partis dans ces panels politiques. Ces décisions journalistiques relèvent de la liberté de la presse. Rien ne m'indique que le Parti vert n'a pas reçu un temps d'antenne équitable jusqu'à maintenant dans l'ensemble de la programmation du RDI. J'ai invité les responsables à réévaluer périodiquement la composition de ces panels, selon l'évolution de la campagne, afin de refléter la diversité des points de vue significatifs, un principe inclus dans les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. **Plainte non fondée.**

---

### **FRANÇOIS MIVILLE-DESCHÊNES**

#### *Le téléjournal*

François Miville-Deschênes considère que trois reportages diffusés au *Téléjournal*, à l'occasion du 49<sup>e</sup> Congrès eucharistique international, illustrent le parti pris anticatholique de Radio-Canada.

La direction a répondu que les reportages respectaient ses *Normes et pratiques journalistiques*. Elle précise que l'animateur Bernard Derome a tenté un clin d'œil dans une présentation, il ne se voulait pas méprisant envers les catholiques.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

### **La révision** (30 septembre 2008)

L'animatrice Geneviève Asselin avait raison de dire que ce congrès ne faisait pas l'unanimité chez les catholiques d'ici. La dissidence existe bel et bien. Le reportage de François Cormier, sur la réaction du clergé aux abus dans les pensionnats autochtones, respecte les *Normes et pratiques journalistiques* à une exception près. Le journaliste qualifie de « long » le silence qui précède la réponse du cardinal Ouellet. Six secondes de silence, ce n'est pas particulièrement long.

Finalement, il n'est pas interdit de faire un peu d'humour aux nouvelles en utilisant des phrases bibliques. Ce faisant, l'animateur n'est ni tombé dans la raillerie, ni dans le manque de respect. **Plainte non fondée.**

---

### **NICOLAS GOYETTE**

*Le téléjournal*, Chaîne principale

Nicolas Goyette soutient que Radio-Canada a fait « mal paraître » la chef du Parti vert du Canada, Elizabeth May, en diffusant un plan d'elle où on la voit « piétiner » devant la caméra. Il croit donc que le reportage était partial.

La direction a répondu que le caméraman n'a pas eu le temps de filmer des plans plus conventionnels de M<sup>me</sup> May. On était dans l'urgence, elle venait d'apprendre qu'elle participerait au débat des chefs.

### **La révision** (1<sup>er</sup> octobre 2008)

L'image en cause montre la candidate qui se déplace à petits pas afin d'être bien cadrée pour accorder une entrevue télévisée. Dans le même plan, on voit la caméra et le bras tendu du caméraman faisant signe à M<sup>me</sup> May de se déplacer.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La scène est facile à comprendre. Ce plan de trois secondes était le meilleur disponible au moment du montage, et il n'a pas donné une mauvaise image de la candidate. **Plainte non fondée.**

---

### **ROBERT MORIN**

Bulletin de nouvelles, Première Chaîne radio

Robert Morin est convaincu que la journaliste Nathalie Babin-Gagnon a des idées préconçues et a choisi une démarche journalistique qui lui a permis de diminuer l'importance d'une manifestation du Mouvement Montréal français.

La direction a répondu que les journalistes n'ont pas à se contenter de rapporter les propos des porte-parole d'un événement. Leur rôle est de rendre compte, le plus honnêtement possible, de ce qu'ils ont découvert sur le terrain et c'est ce que Nathalie Babin-Gagnon a fait.

### **La révision** (3 octobre 2008)

En vertu de la liberté de presse, les journalistes ont toute la latitude nécessaire pour choisir leurs angles de reportage, à condition qu'il n'y ait pas de biais ou de parti pris dans leur démarche. Nathalie Babin-Gagnon a interrogé des jeunes qui ne participaient pas à la manifestation afin de connaître leur point de vue sur la question de la langue. Cette pratique est courante, et elle est la preuve que les journalistes ne sont pas que des porte-voix pour les gouvernements ou les groupes de pression. Rien ne m'indique que, dans ce cas-ci, la reporter avait un parti pris. Comme la manifestation avait attiré peu de participants, M<sup>me</sup> Babin-Gagnon a consacré la moitié de son reportage à parler à des jeunes non politisés, ce qui se défend. **Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **SYLVAIN LARIVIÈRE**

Bulletins de nouvelles, Première Chaîne radio

Sylvain Larivière croit que Radio-Canada a fait preuve d'un manque d'équilibre et de sensationnalisme en diffusant les allégations de manifestants pro-vie, sans les vérifier. Des militants dénonçaient l'attribution de l'Ordre du Canada au D<sup>r</sup> Henry Morgentaler.

La direction a répondu que le but de ce reportage n'était pas de faire un débat sur cette délicate question, mais de couvrir un événement d'actualité. La diffusion de commentaires pro-vie permettait de saisir le sens de l'opposition des militants.

### **La révision** (9 octobre 2008)

Étant donné qu'il s'agissait d'une nouvelle, mise en ondes rapidement, le journaliste Gilles Taillon n'avait pas à vérifier la véracité des deux citations retenues de militants pro-vie (Henry Morgentaler aurait « tué » un demi-million d'enfants et l'avortement serait une « torture » pour le fœtus). Il a attribué ces propos controversés et il a rendu justice à l'esprit des manifestants. Le journaliste aurait néanmoins pu présenter de façon plus nuancée ces accusations-chocs. Quand les journalistes ont un peu plus de temps, des vérifications s'imposent.

Le reportage en cause manquait d'équilibre, car il ne faisait pas référence à un sondage, publié le jour même, révélant que les deux tiers des Canadiens étaient plutôt favorables à l'attribution de l'Ordre du Canada au D<sup>r</sup> Morgentaler. **Plainte en partie fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **ARIEL FENSTER**

*Découverte*, Chaîne principale télévision

Le D<sup>r</sup> Ariel Fenster, de l'Université McGill, écrit que l'émission *Découverte* sur le danger des micro-ondes était alarmiste et faisait fi des études démontrant l'absence de danger des champs électromagnétiques.

La direction a répondu que ce reportage n'était pas alarmiste, mais soulignait les inquiétudes au sujet des effets biologiques des micro-ondes, inquiétudes dues à de très nombreuses études en laboratoire.

### **La révision** (31 octobre 2008)

L'émission était en grande partie basée sur le témoignage d'une seule experte convaincue des dangers des micro-ondes. Le reste du reportage de Michel Rochon et de Pierre Tonietto aurait dû chercher à rétablir l'équilibre des points de vue. Pourtant, le reportage ne mentionnait pas que la communauté scientifique était divisée, que les études inquiétantes citées n'étaient pas concluantes, et qu'enfin aucune relation de cause à effet n'avait encore été prouvée entre les symptômes observés chez les humains et les champs électromagnétiques. Le reportage manquait d'équilibre, et ne respectait donc pas les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. **Plainte fondée.**

---

## **PIERRE LAPOINTE**

RDI

Pierre Lapointe estime qu'une journaliste du RDI a fait preuve d'inexactitude en disant qu'un ministre a dû s'excuser pour avoir fait des blagues de mauvais goût.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

Le conservateur Gerry Ritz a fait de l'humour au sujet des Canadiens qui sont décédés à la suite de la crise de la listériose. M. Lapointe a demandé une rétractation.

La direction a répondu que les propos de la journaliste ne contenaient aucune inexactitude et que le ministre avait bel et bien dû s'excuser.

### **La révision** (7 novembre 2008)

La blague du ministre visait au premier degré un adversaire libéral, mais il s'agissait d'une réponse « humoristique » à la nouvelle d'un décès dû à la crise de listériose. Les familles des victimes l'ont perçue comme un manque de respect. Il n'était donc pas inexact de dire qu'il s'agissait d'une blague au sujet des victimes de la listériose. C'était un raccourci qui n'évoquait pas tous les détails de l'affaire, mais c'est le propre du journalisme électronique d'évoquer les controverses passées en quelques mots évocateurs. **Plainte non fondée.**

---

### **BENOÎT DESJARDINS-AUCLAIR**

*Enquête*, Chaîne principale télévision

Le sergent détective Desjardins-Auclair reproche à l'émission *Enquête* d'avoir mis en ondes des photos scolaires des deux policiers impliqués dans la fusillade qui a causé la mort de Freddy Villanueva à Montréal-Nord. D'après le sergent détective, il est irresponsable de publier ces photos qui risquent de porter atteinte aux droits à la sécurité et à l'intégrité des policiers en cause.

La direction s'est dite convaincue que le reportage n'avait pas affecté la sécurité et l'intégrité des policiers. Elle ajoute que l'identité des policiers avait déjà été dévoilée par un quotidien.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

### **Suspension de la révision** (10 novembre 2008)

J'ai interrompu la révision, car Radio-Canada a reçu deux mises en demeure portant sur le même sujet que la plainte.

---

### **DÉBAT DES CHEFS, ÉLECTIONS 2008 AU QUÉBEC**

Chaîne principale télévision

J'ai reçu 21 plaintes à propos du débat des chefs du 25 novembre 2008, à l'occasion des élections générales au Québec. Deux tiers partis n'ont pas été invités : Québec solidaire et le Parti vert du Québec. Les plaignants jugent que cette exclusion est une entorse à la démocratie et aux *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada.

La direction a répondu que le débat des chefs est une émission d'affaires publiques et qu'il est donc légitime de limiter cet exercice journalistique aux principaux partis politiques. Le Consortium des télédiffuseurs, qui a pris la décision, ajoute que Québec solidaire et le Parti vert du Québec n'ont pas de députés et qu'ils ont obtenu moins de quatre pour cent des voix au dernier scrutin.

### **La révision** (21 novembre 2008)

Rien, ni dans les lois, ni dans les *Normes et pratiques journalistiques*, n'oblige Radio-Canada à inclure tous les partis dans un débat des chefs. Ces choix relèvent de la liberté de presse et, dans ce cas-ci, l'absence du Parti vert du Québec et de Québec solidaire ne constitue pas un manquement au principe d'équité. Équité ne signifie pas égalité de traitement dans la tradition journalistique canadienne. Toutefois, étant donné la sensibilité grandissante de l'opinion publique face à ce qui est perçu comme de l'exclusion, étant donné l'évolution du contexte social et politique, il serait souhaitable de penser à de nouvelles façons plus transparentes de faire ces choix. **Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **LUC FOUCAULT**

*Le téléjournal*

Luc Foucault estime que le Bloc québécois aurait dû avoir droit à un traitement égal aux autres grands partis dans *Le téléjournal* de fin de soirée. À son avis, Radio-Canada a fait preuve de partialité en écartant le Bloc québécois des 10 premières minutes du bulletin.

La direction a répondu que l'ordre des nouvelles dépend de leur importance relative et de la notion d'intérêt public. Les journalistes font ces choix en fonction d'une multitude de critères.

### **La révision** (27 novembre 2008)

*Le téléjournal* divise souvent les reportages sur les chefs de partis en deux blocs. L'ordre et le choix des reportages relèvent de la liberté de presse. Les bulletins que j'ai visionnés (du 29 septembre au 12 octobre 2008) débutent deux fois par des reportages sur le Bloc québécois. Gilles Duceppe est régulièrement présent dans le premier bloc électoral. Par ailleurs, j'ai consulté les compilations du nombre de minutes consacrées à chaque formation durant la campagne. Rien n'indique que le Bloc québécois ait été injustement traité au *Téléjournal*. **Plainte non fondée.**

---

## **COMITÉ QUÉBEC-ISRAËL et HONESTREPORTING**

*Les grands reportages, RDI*

La plupart des 156 plaignants ont répondu à l'appel du groupe de pression pro-israélien *HonestReporting Canada* en dénonçant le documentaire *Paix, propagande et Terre promise*. Ils estiment qu'il s'agit d'une œuvre de propagande en faveur des Palestiniens, contenant des erreurs.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La direction a admis que la présentation de ce documentaire d'opinion, « nettement pro-palestinien », était inappropriée. On a passé sous silence le fait qu'il s'agissait d'une « mise à jour partielle » d'un document tourné il y a quatre ans, alors que les Israéliens occupaient encore Gaza.

### **La révision** (8 décembre 2008)

*Paix, propagande et Terre promise* est un documentaire d'opinion pro-palestinien sur la couverture dans les médias américains du conflit au Moyen-Orient. En vertu de ses *Normes et pratiques journalistiques*, quand Radio-Canada diffuse ce genre de documentaire, elle doit respecter un certain nombre de règles, ce qui n'a pas été fait. Le documentaire en question datait de 2003, sa durée avait été réduite, mais il n'avait fait l'objet d'aucune mise à jour. Pourtant, la situation avait évolué depuis ce temps. C'était l'œuvre du producteur *Media Education Foundation*. Aucun de ces éléments n'était mentionné dans la présentation du reportage. Le documentaire lui-même contenait des anachronismes (il est mentionné que Gaza est encore colonisé par Israël). Le fait que ce documentaire soit favorable à la cause palestinienne n'est pas en question ici. Mais, étant donné les circonstances et les failles constatées dans le contrôle éditorial au sein de Radio-Canada, j'ai conclu que ce reportage n'aurait pas dû être diffusé.

### **Plainte fondée.**

N.B. : La teneur de cette révision a été contestée par sept universitaires québécois, le producteur américain du documentaire, un groupe de surveillance des médias, et des groupes favorables à la cause palestinienne. Des plaintes ont été publiées et envoyées à l'équipe de direction de Radio-Canada demandant une « révision » de mes conclusions, et/ou une rétractation de ma part. La direction a répondu que le bureau de l'ombudsman est indépendant et qu'il n'existe pas d'instance d'appel.

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **PHILIPPE GOSSELIN, ALAIN PROVENCHER**

*Enquête, Chaîne principale télévision*

J'ai reçu 23 plaintes sur ce reportage-choc. MM. Gosselin et Provencher affirment que l'enquête sur la biologie totale est tendancieuse et calomnieuse.

La direction a répondu que ce reportage n'en était pas un sur les bénéfices et les limites de la médecine traditionnelle versus les médecines douces. L'enquête dénonçait le dénigrement de la médecine classique par la quasi-totalité des praticiens et enseignants de la biologie totale rencontrés par Radio-Canada.

### **La révision** (15 décembre 2008)

L'enquête de Guy Gendron n'est pas un reportage classique qui rapporte les points de vue de chacun et laisse le spectateur libre de choisir son camp. Ici, on tente de découvrir la vérité. Le recours à la caméra cachée a permis de mettre au jour des pratiques douteuses et parfois dangereuses pour les patients. Après une recherche aussi exhaustive, un journaliste est en droit de tirer des conclusions. Les partisans de la biologie totale n'ont fourni aucune preuve scientifique, aucun exemple crédible de guérison. J'ai visionné l'intégralité des consultations filmées en caméra cachée afin de vérifier si l'équipe avait été équitable envers les thérapeutes. J'ai trouvé discutable l'omission d'un fait : le médecin Elizabeth Reichel avait recommandé à sa patiente de poursuivre ses traitements médicaux. J'ai également émis des réserves sur deux effets utilisés par le réalisateur Germain Thibault et sur le ton sarcastique de Guy Gendron envers un thérapeute. En dehors de cela, j'ai conclu qu'il s'agissait d'un exemple de journalisme vigoureux et incisif, et non d'un reportage calomnieux et tendancieux. **Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **PHILIPPE SAID**

Bulletin de nouvelles, Première Chaîne radio

Philippe Said se demande pourquoi la journaliste Marie-Paul Rouleau a mentionné qu'un candidat démocrate était de religion juive. Il trouve qu'on mentionne trop souvent, sans raison, qu'une personne est juive, alors qu'on ne le ferait pas pour les autres religions.

La direction a répondu qu'en général la religion des gens n'est pas mentionnée, sauf quand cela est nécessaire à la compréhension du sujet. Dans ce cas, il était pertinent de préciser la religion du candidat pour saisir son genre d'humour.

### **La révision** (17 décembre 2008)

Il y a eu malentendu entre le plaignant et Radio-Canada. Philippe Said n'a pas entendu la courte phrase du reportage qui explique pourquoi la journaliste mentionne l'origine juive du candidat Al Franken. Cette mention était nécessaire pour que les auditeurs saisissent pourquoi le trait d'humour du candidat au sujet d'Hitler avait soulevé le rire de la foule (le candidat lance qu'il aurait voulu être Hitler... afin d'éviter la guerre et l'Holocauste). **Plainte non fondée.**

---

## **YVES GRENIER**

*24 heures en 60 minutes*, RDI

Yves Grenier estime que l'animatrice Anne-Marie Dussault a manqué d'objectivité et a laissé transparaître ses opinions en interviewant le représentant de l'Action démocratique du Québec, Richard Merlini. L'entrevue portait sur l'affirmation controversée du chef de l'Action démocratique du Québec, Mario Dumont, voulant que l'émission *Tout le monde en parle* ait donné un avantage

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

indu à Jean Charest, en préparant les questions à l'avance avec les publicitaires du premier ministre.

La direction a répondu que M<sup>me</sup> Dussault a assumé ses responsabilités d'intervieweuse avec le professionnalisme et l'objectivité requis.

### **La révision** (17 décembre 2008)

L'animatrice Anne-Marie Dussault revient à la charge trois fois avec des variations sur la même question. Si elle se fait insistante, c'est parce que, sur le plan journalistique, il est pertinent de savoir si le chef de l'Action démocratique du Québec déposera des preuves, ou s'il se rétractera. L'animatrice estime que les allégations de Mario Dumont sont graves, car elles mettent en cause la réputation de l'animateur Guy A. Lepage. Un journaliste expérimenté a le droit d'évaluer l'importance d'une déclaration, cela n'équivaut pas à donner son opinion. L'insistance ne s'est pas transformée en acharnement. Le public ne serait pas bien servi si les intervieweurs ne relançaient pas les personnalités publiques qui refusent de répondre à leurs questions. Rien ne m'indique que l'animatrice a laissé transparaître ses opinions politiques personnelles dans cette entrevue. **Plainte non fondée.**

---

### **MONSIEUR X**

#### *La facture*

Le plaignant reproche à l'émission *La facture* d'avoir dramatisé les dangers peu fréquents de l'isolation à la vermiculite, de marque Zonolite, d'avoir cédé au sensationnalisme, et d'avoir terni la réputation des agents immobiliers.

La direction a répondu que l'histoire de contamination à la vermiculite, relatée à *La facture*, ne constituait nullement un cas unique, car 3 000 personnes étaient inscrites au recours collectif contre l'entreprise.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

### **La révision** (19 décembre 2008)

La journaliste a utilisé les chiffres reconnus de maisons isolées à la vermiculite et a ajouté qu'on ne sait pas combien d'entre elles posent un risque pour la santé. Rien dans le reportage ne suggère que l'agent immobilier a mal agi. Je n'ai pas trouvé d'éléments sensationnalistes, pas plus que de préjugés à l'égard des motivations de qui que ce soit dans ce reportage. Les *Normes et pratiques journalistiques* ont été respectées. **Plainte non fondée.**

---

### **RÉJEAN GRENIER**

#### *Le téléjournal*

Réjean Grenier a relevé deux erreurs dans la présentation d'un reportage du *Téléjournal* de 22 heures. Le nombre de francophones peuplant Saint-Boniface est inexact, et le bulletin a présenté Saint-Boniface comme étant la plus importante communauté francophone à l'ouest de l'Outaouais.

La direction a répondu que l'animateur a tenté de corriger l'erreur en direct et que le contexte était suffisamment clair pour que les téléspectateurs comprennent qu'on parlait de francophones à l'ouest de l'Ontario, et non à l'ouest du Québec.

### **La révision** (19 décembre 2008)

Le plaignant a tout à fait raison. Le chiffre de 13 000 francophones fait référence à la circonscription fédérale de Saint-Boniface et non au quartier de Saint-Boniface. Ce quartier n'abrite pas la communauté francophone la plus importante à l'ouest du Québec. Toronto et Sudbury comptent plus d'habitants de langue maternelle française. L'erreur du rédacteur n'a pas été repérée par le chef de pupitre. Les rédacteurs sont des journalistes et ils ont un devoir de faire des vérifications quand ils modifient un texte. L'erreur est significative, car on ne peut pas présumer que l'auditoire québécois connaît cette réalité. **Plainte fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **SERGE ROY**

CBVT, CBV 106,3 FM

Serge Roy, un porte-parole de Québec solidaire, reproche à Radio-Canada d'avoir exclu le candidat de Québec solidaire de deux tables rondes diffusées avant les élections partielles dans la circonscription de Jean-Talon, au Québec. Pour lui, c'est un accroc à la démocratie et un accroc à la loi.

La direction a répondu qu'il était faux d'affirmer qu'elle avait enfreint la *Loi électorale* du Québec : un débat est une émission d'affaires publiques et le diffuseur a le droit de limiter le nombre de participants afin de refléter leur importance dans la faveur populaire.

### **La révision** (9 janvier 2009)

Radio-Canada n'a enfreint aucune loi ou aucun règlement. Le temps d'antenne gratuit, offert aux partis politiques durant une campagne électorale, n'a rien à voir avec des entrevues journalistiques. En vertu du principe de l'équité, inclus dans les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada, le diffuseur public doit s'assurer de présenter le plus vaste éventail de points de vue, en tenant compte de leur poids relatif et de leur importance réelle. Comme Québec solidaire avait obtenu 4,47 pour cent des voix dans la circonscription lors du scrutin de 2007, le chef des nouvelles a choisi de ne pas inviter son représentant à la table ronde. En dehors de la table ronde, Radio-Canada a couvert Québec solidaire de façon limitée dans ses bulletins de nouvelles. **Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **FRANÇOIS BEAUDRY**

Radio-Canada.ca

François Beaudry croit que Radio-Canada.ca a fait preuve d'un manque de neutralité en ne mettant pas en ligne l'allocution intégrale de l'ex-premier ministre du Québec, Jacques Parizeau. Ce dernier réagissait aux propos du président français, Nicolas Sarkozy, sur la souveraineté du Québec.

La direction d'Internet a répondu que son service ne disposait pas de l'enregistrement complet de la conférence de Jacques Parizeau. Par ailleurs, elle dit avoir publié l'essentiel des réactions favorables ou défavorables aux propos du président Sarkozy en se basant sur les sources disponibles.

### **La révision** (26 janvier 2009)

L'allocution n'était pas disponible pour le service Internet, car ni la radio, ni la télévision ne l'avaient diffusée. Radio-Canada.ca obtient son contenu sonore et visuel des autres plateformes. La décision de la radio et de la télévision de diffuser de courts extraits, et non l'allocution intégrale, de Jacques Parizeau relève de la liberté de presse. Il n'y a donc pas eu de manque de neutralité de Radio-Canada.ca, ni d'iniquité, car d'autres souverainistes ont été entendus plus longuement. **Plainte non fondée.**

---

## **ASSOCIATION DE FALUN DAFA CANADA**

*Enquête*, Chaîne principale télévision

L'association, qui représente les adeptes du Falun Gong, juge que le reportage *Malaise dans Chinatown* est erroné, manipulateur, propagandiste et a injustement déformé, rabaissé, vilipendé et discriminé la pratique spirituelle du Falun Gong.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La direction a répondu que ce reportage avait pour but d'explorer l'importance de l'organisation du Falun Gong à l'extérieur de la Chine et son impact sur les communautés d'origine chinoise. Radio-Canada jugeait cet angle d'intérêt public en raison des nombreuses poursuites judiciaires impliquant le Falun Gong et les nombreux appels à la police au sujet des actions du groupe.

### **La révision** (27 janvier 2009)

Le reportage consacre 1 minute 50, dès le début, à expliquer que le gouvernement chinois cherche à éradiquer le Falun Gong. L'association aurait voulu que toute l'enquête porte sur la persécution dont ses membres sont victimes. Toutefois, les journalistes sont libres de choisir leur angle de reportage, en vertu du principe de la liberté de presse. Il est certain qu'en critiquant les tactiques et la véracité du discours du Falun Gong, le reportage *Malaise dans Chinatown* nuit à la crédibilité du mouvement. Mais ce n'est pas une raison suffisante pour tabletter un sujet d'intérêt public. J'ai émis des réserves sur le choix de deux extraits d'entrevues et la formulation d'une question, mais en dehors de cela, le reportage est basé sur une recherche sérieuse, des constatations journalistiques sur le terrain et des éléments d'analyse livrés par des experts reconnus. Le reportage aurait été plus équilibré s'il avait contenu une entrevue des porte-parole du Falun Gong, mais ceux-ci ont refusé d'accorder une entrevue à la caméra. **Plainte non fondée.**

---

### **GUY ROY**

Radio-Canada.ca

Guy Roy estime qu'il a été victime de censure, car le commentaire qu'il a envoyé à Radio-Canada.ca n'a pas été publié. Dans ce commentaire, M. Roy critique Radio-Canada.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La direction de l'Internet se défend de faire de la censure. Elle écrit que ce courriel était hors sujet, et que Radio-Canada se réserve le droit de diffuser ou pas les messages, comme il est énoncé dans deux articles de la nétiquette (les règles à suivre pour être publié).

### **La révision** (4 février 2009)

Radio-Canada est responsable du contenu des commentaires qu'elle met en ligne et la liberté de presse lui permet de publier ou non les messages des citoyens, à condition qu'elle n'exerce pas de censure.

M. Roy a écrit que Radio-Canada a « les mains liées par des commanditaires à la vocation douteuse » et qu'il n'est pas « surprenant qu'on envoie M. Lafrance parfaire ses connaissances néolibérales à l'Université Harvard ». La responsable à l'Internet me dit que ces passages comportent une insinuation qui peut s'apparenter à de la diffamation et vise personnellement un individu. Ils contreviendraient ainsi aux articles 6 et 7 de la nétiquette. Par ailleurs, je n'ai ni le temps, ni les moyens, dans le cadre de cette révision, de vérifier si depuis un an ou deux les commentaires touchant le diffuseur public sont éliminés plus souvent que les autres. **Plainte non fondée.**

---

### **MICHÈLE Fiset**

*Le téléjournal* et RDI

Michèle Fiset écrit que les reportages et entrevues sur la contrebande de cigarettes et sur la justice en territoire inuit alimentent les préjugés envers les Premières Nations. Elle reproche à Radio-Canada de ne jamais parler des aspects positifs de la réalité autochtone.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La direction a répondu que le devoir du journaliste est d'informer le public de la façon la plus complète possible, ce qui exige de poser des questions difficiles auxquelles les autorités ne veulent pas toujours répondre.

### **La révision** (16 février 2009)

Les reportages au *Téléjournal* sur la justice en territoire inuit et sur la contrebande de cigarettes respectent la politique journalistique. Par contre, au RDI, les questions posées au policier par le journaliste Christian Latreille font croire que la contrebande de cigarettes se passe surtout sur la réserve de Kahnawake. Or, la distribution de ces cigarettes a lieu partout au Québec et elle est contrôlée majoritairement par des Blancs, selon les sources policières. Cette entrevue ne respecte pas le principe de l'équité, au cœur des *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. Les questions de l'intervieweur sont susceptibles d'entretenir les préjugés envers les Autochtones. **Plainte en partie fondée.**

---

### **EDMOND SILBER**

**(Regroupement Québécois pour un journalisme informé, honnête et responsable)**

*Le téléjournal*

Edmond Silber estime que la présentation d'un reportage sur Gaza est erronée. Il croit aussi que le contenu du reportage de Luc Chartrand est biaisé, car il ne parle que d'allégations de crimes de guerre contre Israël.

La direction a répondu qu'on entend seulement des Palestiniens dénoncer des actions des soldats israéliens à Zeitoun, car les porte-parole de l'armée israélienne ont refusé d'accorder une entrevue. Elle ajoute que le reporter a pris soin de dire qu'il s'agissait d'allégations, et qu'il faudra du temps pour faire la lumière sur ces événements tragiques.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

### **La révision** (18 février 2009)

M. Silber a raison sur un point : le rédacteur Patrick Grandjean a fait une erreur en écrivant : « Certains cas de crimes de guerre commencent d'ailleurs à être documentés. » À ce stade-ci, il n'y a que des allégations de crimes de guerre, ce qui est très différent. Quant au reportage sur Gaza, Luc Chartrand a déployé tous les efforts nécessaires afin d'obtenir une réaction israélienne. Il a également pris certaines précautions pour ne pas être manipulé. Les éléments du reportage qui font l'objet de la plainte respectent les *Normes et pratiques journalistiques*.

**Plainte en partie fondée.**

---

### **SYLVAIN CARON**

*Première heure*, CBV 106,3 FM

Sylvain Caron estime qu'il y a un biais anticonservateur, syndicaliste, indépendantiste et féministe à Radio-Canada. À son avis, la participation de la chroniqueuse culturelle de Radio-Canada, Isabelle Guilbeault, au site Internet anti-Harper *unissons nos voix.ca* en est la preuve.

La direction a répondu qu'elle s'attendait à ce que ses employés respectent les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada, mais elle a ajouté que ses discussions avec M<sup>me</sup> Guilbeault étaient d'ordre privé.

### **La révision** (23 février 2009)

Durant la campagne électorale fédérale, la chroniqueuse culturelle Isabelle Guilbeault a exprimé son opposition aux coupures de budgets en culture, faites par les conservateurs, en participant à un site Web qui militait pour défaire le

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

gouvernement Harper. Les *Normes et pratiques journalistiques* indiquent que, pour préserver la crédibilité de Radio-Canada, le personnel à l'antenne doit éviter de s'identifier à des déclarations partisans ou des initiatives controversées. M<sup>me</sup> Guilbeault admet qu'elle a manqué de jugement. Elle n'a pas respecté les *Normes et pratiques journalistiques*. J'ai recommandé à Radio-Canada de clarifier la portée de ses *Normes* pour les employés qui, comme Isabelle Guilbeault, ne relèvent pas du service de l'Information. **Plainte fondée.**

---

### **MOHAMED NEKILI**

Nouvelles télévision

Mohamed Nekili croit que Radio-Canada a sciemment omis de diffuser les images d'enfants morts à Gaza. Il se demande si Radio-Canada a subi des pressions pour censurer les séquences « de centaines d'enfants martyrs de la folie de la machine israélienne ».

La direction a répondu que Radio-Canada était consciente que plusieurs enfants se trouvaient parmi les victimes civiles : « Nous faisons tout en notre pouvoir pour offrir la couverture la plus neutre possible, sans pour autant éviter de relater les faits tels qu'ils sont, dans toute leur dure réalité. »

### **La révision** (25 février 2009)

En vertu de ses *Normes et pratiques journalistiques*, Radio-Canada a l'obligation d'être fidèle à la réalité, tout en respectant la sensibilité de son auditoire quand elle diffuse des images sanglantes. L'équilibre est difficile à atteindre. La télévision a couvert ce conflit à distance, avec des images fournies par les agences de presse auxquelles elle est abonnée. Faute d'entente, Radio-Canada ne peut diffuser les images de la chaîne *Al Jazeera*.

## LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

La moitié des reportages que j'ai visionnés montrent des images d'enfants morts ou blessés à Gaza. Rien n'indique qu'il y a eu de la censure politique ou des directives pour minimiser cette réalité à l'antenne. **Plainte non fondée.**

---

### **JEAN-GUY BOURGEOIS**

RDI

Jean-Guy Bourgeois est convaincu que la journaliste Isabelle Richer a injustement blâmé l'école publique en rapportant qu'une élève aurait prévenu la directrice de l'institution qu'elle craignait d'être victime d'une agression.

La direction a répondu que la journaliste n'a pas voulu porter de blâme et qu'elle a rapporté, au conditionnel, les informations qui n'étaient pas confirmées.

#### **La révision (18 mars 2009)**

Pour préparer sa chronique quotidienne, Isabelle Richer a parlé au reporter qui a couvert l'événement sur le terrain. Ce reporter avait interrogé quatre sources différentes à propos de l'incident. C'est la grand-mère de la présumée victime qui a dit à Radio-Canada que sa petite-fille avait prévenu l'école avant la bagarre. Cette femme est apparue crédible au reporter. La commission scolaire n'a ni infirmé, ni confirmé cette information, et la directrice de l'école n'a accordé aucune entrevue. N'ayant pas de confirmation indépendante, Isabelle Richer a utilisé le conditionnel, comme il se doit. Le rôle du journaliste n'est pas de protéger la réputation de l'école, mais plutôt de rapporter les informations d'intérêt public. Les *Normes et pratiques journalistiques* ont été respectées.

**Plainte non fondée.**

# LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

## **JACQUES DESJARDINS**

*Désautels*, Première Chaîne radio

M. Desjardins estime que l'animateur Michel Désautels a injustement accusé la France d'avoir joué un rôle capital dans le génocide cambodgien.

La direction a répondu que ni Michel Désautels, ni le journaliste François Brousseau n'ont voulu tenir la France responsable des massacres des Khmers rouges du seul fait que Pol Pot ait étudié à Paris.

### **La révision (24 mars 2009)**

L'animateur a dit en ondes: « Paris a joué un rôle capital dans la formation de ce terrible drame-là. » Il faisait référence non pas au gouvernement français, mais à la ville de Paris. Cette formule est un raccourci, car, en fait, c'est l'endoctrinement de Pol Pot et de ses compagnons cambodgiens au cours de leurs études à Paris qui a eu une influence importante sur la suite des choses. Sortie de son contexte, la formulation choisie par l'animateur a pu prêter à interprétation. Toutefois, le contexte ici est essentiel. L'émission *Désautels* n'a pas induit le public en erreur, car toutes les nuances et les explications nécessaires ont été faites dans la suite de l'entrevue. **Plainte non fondée.**

# CONCLUSION

« Ce qui fonde la crédibilité et l'efficacité du poste [de médiateur/ombudsman] est sa visibilité pour les lecteurs comme pour la rédaction. La chronique ou l'émission régulière sont capitales.<sup>6</sup> »

Yves Agnès, ex-rédacteur en chef au *Monde*

---

<sup>6</sup> Les cahiers du journalisme, Numéro 18, La médiation de presse – Printemps 2008

Mon mandat me demande de « faire rapport des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux décisions de l'ombudsman ».

Je n'ai été informée des suites données à mes enquêtes que dans trois cas :

- Avant que je publie ma révision sur l'erreur commise dans un reportage radio sur la compagnie TM4, la direction de l'Information s'est assurée, de concert avec les responsables de l'Internet, que toute référence à l'information erronée était supprimée dans Radio-Canada.ca.
- La direction de l'Information a publié un rectificatif après avoir affirmé dans *Le téléjournal* que Saint-Boniface était la plus importante communauté francophone à l'Ouest de l'Outaouais. Ce rectificatif a été écrit dans le site [www.radio-canada.ca/misesaupoint/](http://www.radio-canada.ca/misesaupoint/).
- La direction de l'émission *Découverte* a pris l'initiative de mettre en ligne ma révision critique dans la page Web du reportage sur les dangers des micro-ondes, reportage qui manquait d'équilibre.

Pour toutes les autres révisions, de deux choses l'une, soit la direction n'y a donné aucune suite, soit elle a oublié de m'informer du suivi qu'elle a fait. À défaut d'un dialogue que j'aurais pourtant souhaité sur cette question, je recommande que la direction fournisse un résumé du suivi donné ou non aux révisions de l'ombudsman. Le conseil d'administration serait ainsi mieux informé.

En terminant, un petit coup d'œil sur ce qui se passe ailleurs. En France, les États généraux de la presse écrite ont recommandé que les citoyens aient accès à un médiateur/ombudsman dans toutes les entreprises de presse. Pendant ce temps, aux États-Unis, une douzaine de postes de représentants du public ont

## CONCLUSION

été carrément abolis en un an dans des journaux qui luttent pour leur survie. On voit donc deux tendances se développer : certains médias, soucieux de garder la confiance de leurs lecteurs ou de leurs spectateurs, veulent améliorer leurs contenus en les soumettant au regard et aux critiques du public via un ombudsman. Et, en même temps, pour faire face à la crise qui les frappe, plusieurs entreprises de presse doivent couper non seulement dans leurs rédactions, mais aussi dans le contrôle de qualité et dans la relation avec la clientèle.

Merci de m'avoir lue.

Julie Miville-Dechêne  
Ombudsman, Services français  
Société Radio-Canada

# ANNEXE I

## PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

### PAR MÉDIA

	Télé-Chaîne principale	RDI	Radio	Web	Radio-Web-Télé <sup>1</sup>	Total plaintes
<b>2008-2009</b>	<b>157</b>	<b>76</b>	<b>61</b>	<b>84</b>	<b>28</b>	<b>406</b>
2007-2008	135	55	51	72	22	335
2006-2007	159	31	34	41	29	294
2005-2006	116	36	29	18	23	222
2004-2005	99	37	37	13	77	263

<sup>1</sup> Ces plaintes englobent plusieurs plate-formes à la fois.

# ANNEXE II

## DÉLAI DE RÉPONSE

### RÉPONSES DES DIRECTIONS

	Total des dossiers traités	Nombre moyen de jours
<b>2008-2009</b>	<b>406</b>	<b>14</b>
2007-2008	335	27
2006-2007	294	18
2005-2006	222	12
2004-2005	263	18

### DÉLAI DE RÉPONSE PAR DIRECTIONS EN 2008-2009

	Total des dossiers traités	Nombre moyen de jours
Télé/Radio/Affaires publiques (Information)	294	14
Radio-Canada.ca (Information)	84	11

# ANNEXE III

## RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	Total des dossiers traités	Nombre moyen de jours
<b>2008-2009</b>	<b>35</b> <sup>1</sup>	<b>16</b>
2007-2008	26	25
2006-2007	21	16
2005-2006	21	18
2004-2005	21	12

## RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	Plaintes non fondées	Plaintes en partie fondées	Plaintes fondées
<b>2008-2009</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
2007-2008	13	7	4
2006-2007	19	1	3
2005-2006	18	0	3
2004-2005	16	3	2

## DÉLAI DE RÉPONSE

### Ventilation 2008-2009

Délai	1 à 7 jours	8 à 14 jours	15 jours à 1 mois	1 à 2 mois	2 à 4 mois	4 à 6 mois	Plus de 6 mois	Pas de réponse	Total
406 réponses de la direction	229	53	59	39	11	6		9	406
35 demandes de révisions à l'ombudsman	11	8	10	3	1			2	35

<sup>1</sup> 35 révisions complétées, 2 interrompues à la demande des plaignants.

# ANNEXE IV

## Le mandat du bureau de l'ombudsman

(Mandat adopté par le Conseil d'administration de Radio-Canada le 7 septembre 2000.)

### I Principe

Radio-Canada s'engage formellement à faire preuve d'exactitude, d'intégrité et d'équité dans toutes ses activités journalistiques.

Étant à la fois une institution et une entreprise de presse canadienne, Radio-Canada a établi des principes qu'elle veille à faire respecter. Le plus important de ces principes est l'application scrupuleuse du code d'éthique formulé dans notre propre guide intitulé *Normes et pratiques journalistiques*. Nous nous engageons à présenter des reportages exempts de tout parti pris et fondés sur une information factuelle, exacte et exhaustive. Des discussions en ondes doivent permettre d'équilibrer les points de vue. Comme pour toute autre entreprise journalistique publique ou privée, la crédibilité face au grand public est la valeur primordiale que doit privilégier la Société.

L'ombudsman est complètement indépendant(e) de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada. Il/elle relève directement du président-directeur général de la Société et, par l'entremise de ce dernier, il/elle rend des comptes au Conseil d'administration.

### II Mandat

#### 1. Plaintes et commentaires de l'auditoire

- a. L'ombudsman intervient comme instance d'appel lorsqu'un(e) plaignant(e) n'est pas satisfait(e) de la réponse donnée par le personnel ou la direction de la programmation de Radio-Canada.
- b. L'ombudsman n'intervient généralement que lorsqu'un(e) plaignant(e) informe son Bureau qu'il/elle juge non satisfaisante une réponse donnée par un(e) représentant(e) de la Société. Cependant, il/elle peut également intervenir lorsque la Société n'a pas répondu à une plainte dans un délai raisonnable.

## Le mandat du bureau de l'ombudsman

- c. L'ombudsman juge 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. Le processus de collecte des faits a un caractère non judiciaire et l'ombudsman ne procède pas à l'analyse de la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes. Il/elle communique les conclusions de son enquête au (à la) plaignant(e) ainsi qu'au personnel concerné et à la direction.
- d. Au besoin, l'ombudsman cerne les grandes préoccupations du public qui se dégagent des plaintes acheminées à son Bureau et en informe les journalistes et la direction de Radio-Canada. Il/elle peut effectuer des études sur la couverture globale de certains sujets lorsque le nombre de plaintes semble révéler l'existence d'un problème.
- e. À l'occasion, l'ombudsman peut faire connaître à un auditoire plus vaste, à l'intérieur de Radio-Canada ou dans le public, certains cas dont l'intérêt dépasse celui du (de la) seul(e) plaignant(e).
- f. L'ombudsman établit un registre central des plaintes et des commentaires sur les émissions d'information et porte régulièrement à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.
- g. L'ombudsman prépare chaque année, à l'intention du président-directeur général et du Conseil d'administration, un rapport résumant le traitement donné aux plaintes portées en appel et passant en revue les principales questions dont le Bureau s'est occupé au cours de l'année. Le rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux décisions de l'ombudsman, dans la mesure où la communication de ces renseignements respecte les lois, règlements et conventions collectives applicables. Le rapport, ou un résumé du rapport, est rendu public.
- h. Le Bureau de l'ombudsman rend compte une fois l'an de la façon dont chaque composante média a respecté la norme de service de la Société pour le traitement rapide des plaintes.

# Le mandat du bureau de l'ombudsman

## 2. Conformité à la politique journalistique

- a. L'ombudsman est responsable de mesurer si les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada sont respectées dans toutes les émissions sous sa juridiction. Pour ce faire, il/elle s'adjoint l'aide de comités consultatifs indépendants. Ces groupes formés de citoyen(ne)s choisi(e)s par l'ombudsman sont chargés d'évaluer des émissions ou groupes d'émissions pendant une période donnée, ou encore l'ensemble de la couverture d'une question donnée, et d'en faire rapport à l'ombudsman.
- b. L'évaluation des émissions se fait sur la base des trois principes qui sous-tendent la politique journalistique de Radio-Canada, l'exactitude, l'intégrité et l'équité.
- c. L'ombudsman doit faire en sorte que l'ensemble de la programmation de sa compétence soit évaluée sur une période de cinq ans. Il/elle rend compte de cette activité sur une base annuelle.

## III Juridiction

La juridiction du bureau de l'ombudsman s'étend à toute information diffusée à Radio-Canada, quel qu'en soit le média, radio, télévision ou Web. Il s'agit des émissions de nouvelles, des émissions d'affaires publiques proprement dites de même que du traitement, dans tout genre d'émission, de sujets d'affaires publiques, politique, d'économie ou affaires sociales. Cela comprend aussi le traitement journalistique de l'agriculture, des arts, de la musique, de la religion, des sciences, des sports et même des variétés. De façon générale, l'ombudsman n'a pas juridiction pour entendre les plaintes relatives aux émissions de divertissement; ces plaintes devraient être adressées directement aux émissions concernées.

## IV Nomination

- a. Lors d'une vacance au poste d'ombudsman, la Société sollicite ouvertement des candidatures à l'extérieur autant qu'à l'intérieur de Radio-Canada.
- b. Après sérieuse consultation, le président-directeur général constitue un comité de sélection de quatre membres. Deux membres, dont le/la président(e) du comité, doivent provenir du public. Les autres membres sont choisi(e)s, l'un(e) parmi la direction de la Société, l'autre parmi son personnel journalistique. Les membres représentant la Société et les journalistes désignent conjointement un(e) président(e) de comité parmi les membres issus du public.
- c. Le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un(e) candidat(e) et recommande sa nomination au président-directeur général.
- d. L'ombudsman est nommé pour cinq ans. Ce mandat peut être prolongé d'au plus cinq autres années. Le contrat de l'ombudsman ne peut être résilié avant son terme, sauf en cas de manquement manifeste au devoir ou d'inconduite grave.
- e. L'ombudsman ne peut occuper d'autre emploi à Radio-Canada au cours des deux années suivant la fin de son mandat, mais son successeur peut, à son gré, faire appel à ses services à titre contractuel.

NB : On peut trouver ce texte sur le site Web de Radio-Canada à l'adresse suivante :  
<http://www.cbc.radio-canada.ca/responsabilite/ombudsman.shtml>.

**Pour nous joindre :**

Par la poste : 1400, boulevard René-Lévesque Est  
Bureau 2315  
Montréal (Québec) H2L 2M2  
Canada

Par téléphone : 514-597-4757

Par télécopieur : 514-597-5253

Sur le Web : [ombudsman@radio-canada.ca](mailto:ombudsman@radio-canada.ca)