

OMBUDSMAN DES SERVICES FRANÇAIS

**RAPPORT DE MI-ANNÉE 2015-2016 PRÉSENTÉ AU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

Le 25 novembre 2015

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 836 plaintes entre le 1^{er} avril et le 31 octobre 2015, dont 622 touchaient directement l'Information. De ce nombre, j'en ai retenu 327 pour lesquelles j'ai demandé au service de l'Information de répondre aux plaignants. Vingt-huit d'entre eux étaient suffisamment insatisfaits pour me demander de réviser le dossier. J'ai donné raison en tout ou en partie à cinq d'entre eux.

Cinq de mes révisions concernaient la couverture des tensions, conflits, accrochages ou attaques en marge de l'incessant conflit israélo-palestinien. Sept autres ont porté sur la couverture de la campagne électorale qui a mené au scrutin fédéral du 19 octobre dernier.

Cette élection, bien qu'ayant donné lieu à la plus longue campagne électorale de l'histoire récente (79 jours), a suscité moins de plaintes que l'élection de 2011 (37 jours). Il faut dire qu'en 2011, comme ce fut le cas pour plusieurs des élections fédérales précédentes, plus de 1 600 plaintes avaient été reçues de partisans du Parti vert qui protestaient contre l'exclusion de leur chef du débat des chefs, organisé par le consortium des médias dont faisait partie CBC/Radio-Canada.

Or, comme ce consortium a éclaté et qu'il y a eu plusieurs débats diffusés dans différents médias, je n'ai pas eu à composer avec le même genre de mouvement de protestations organisé. Par contre, j'ai reçu un certain nombre de plaintes, émanant essentiellement de partisans ou de candidats du Parti vert et du Bloc québécois qui réclamaient, en vertu du principe d'équilibre, la présence de représentants de leur formation politique à certains débats maison présentés notamment sur les ondes d'ICI Radio-Canada Première.

J'ai donc dû expliquer, encore une fois, que les débats de ce genre sont des émissions d'affaires publiques qui, en tant que telles, peuvent recevoir ou non qui bon leur semble en vertu de la liberté et de l'indépendance éditoriale dont elles jouissent; et que l'équilibre que doivent respecter les responsables de l'information ne réclame pas que tous les candidats se voient accorder un temps d'antenne égale et ne se mesure pas non plus dans chaque contenu ou émission, mais dans l'ensemble de ceux-ci sur la durée de la couverture électorale.

Cela dit, le débat présenté à Radio-Canada en collaboration avec le quotidien *La Presse* et Télé-Québec a quand même donné lieu à son lot de protestations. Mon bureau a reçu 47 plaintes

portant sur le débat, dont 39 provenaient des huit groupes de pression représentant les francophones hors Québec, notamment par la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA), qui avait d'ailleurs annoncé publiquement son intention d'organiser une campagne de plaintes au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications contre Radio-Canada. De très nombreuses plaintes, souvent une lettre type de la FCFA, en provenance d'organismes ou d'individus, ont donc été envoyées au CRTC et au Bureau de l'ombudsman pour protester du fait que les questions posées aux chefs étaient trop « québécoises » et qu'aucune d'entre elles ne touchait aux problèmes spécifiques vécus par les communautés francophones hors Québec, notamment en matière de respect des langues officielles.

Toutefois, bien que la direction de l'Information ait répondu, à ma demande, à tous les plaignants, aucun des huit organismes qui ont protesté n'a jugé bon me demander de réviser sa plainte. Si bien que c'est à la demande d'une citoyenne que je me suis en fin de compte penché sur la question.

Sans entrer dans les détails, il m'est apparu très clairement que les plaintes étaient infondées et que les organismes qui les ont portées, des groupes de pression, je le précise, l'ont fait pour des raisons qui avaient peu à voir avec la qualité des questions posées lors du débat.

En tout état de cause, ils auront obtenu, par leur esbroufe à l'endroit de Radio-Canada, de faire parler d'eux; et, incidemment, de la situation des communautés francophones en milieu minoritaire, une question qu'ils n'avaient pas autrement réussi, voire cherché, à imposer comme enjeu de la campagne, même régionalement.

Par ailleurs, 33 citoyens ont tenu à protester contre l'émission spéciale de deux heures de 24/60, diffusée sur ICI RDI le 3 septembre 2015, pour faire le point sur la crise des migrants en Europe. Pour contexte, cette crise a connu son paroxysme après la diffusion sur toutes les télévisions du monde d'images montrant un bambin mort échoué sur une plage.

Ces 33 plaintes ont été reçues à la suite de deux émissions d'une heure présentées sur les ondes d'une radio de la ville de Québec, Radio X, reconnue pour le populisme et la démagogie de ses animateurs et leur habitude à casser du sucre sur Radio-Canada. Trois de ses animateurs, utilisant hors contexte en ondes des questions ou commentaires de l'animatrice de 24/60, Anne-Marie Dussault, l'ont accusé de faire de la propagande anti-Stephen Harper en l'associant à la mort du jeune garçon dont j'ai parlé plus haut. La très grande majorité des plaintes reçues avaient été envoyées par des citoyens qui n'avaient pas, à l'évidence, écouté l'émission de M^{me} Dussault dont ils se plaignaient, mais seulement les commentaires diffusés par Radio X. La plupart, comme les animateurs de la station de radio, en profitaient pour réclamer que M^{me} Dussault n'anime pas le débat des chefs en français, étant donné son « parti pris ».

En tout, mon bureau a reçu 186 plaintes à propos de la couverture électorale, comparativement à 57 lors de la campagne fédérale de 2011, mais 1 690 si on compte aussi les 1 633 plaintes sur le refus d'admettre la chef du Parti vert du Canada au débat des chefs.

Je signale en passant que le directeur général de l'information a dû intervenir publiquement sur les différentes plateformes de Radio-Canada pour répondre aux accusations des francophones hors Québec. Je ne peux m'empêcher, encore une fois, de remarquer que la « transparence » du service de l'Information est encore et toujours conjoncturelle et défensive malgré les remarques que je formule à cet égard depuis maintenant trois ans. Je répète que cette attitude attentiste va à mon avis à l'encontre de l'esprit des NPJ de Radio-Canada, notamment de son « devoir d'honnêteté auprès des auditoires » qui lui demande de partager avec le public « les éléments de mesure » employés pour évaluer la qualité de son travail journalistique.

Dans un autre ordre d'idées, et bien que ce problème ne relève pas à proprement parler de l'ombudsman, j'ai reçu quelques plaintes à propos de commentaires racistes, sexistes ou violents formulés à la suite des articles sur les sites Facebook de Radio-Canada.

Une auditrice m'a envoyé ces quelques exemples de commentaires publiés à la suite d'un article à propos d'une bousculade lors du pèlerinage annuel de La Mecque, qui a fait plus de 700 morts :

- Eric Dilallo : « Juste 717?? Jespere qui va en avoir beaucoup plus !! »
- Francois-régis Harvey : « 1500 malade mental de moins!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! »
- Tim Goulet : « Tous rassembler au même endroit et boooooom ! »
- Alain Lupien : « Une vie pour une vie. »
- Stéphan Savard : « 700 de moins à faire la guerre. »
- Rejean Gilbert : « Y peuvent recommencer tant qu'ils veulent... »
- Paul Daigle : « bon débarras cé pas assez. »
- Claude Raymond : « Une tragédie? Une bénédiction, oui! »

Le responsable de l'information d'ICI Radio-Canada.ca convient que ces commentaires n'auraient jamais dû être publiés. Mais il précise que, contrairement aux commentaires des citoyens diffusés à la suite des articles d'ICI Radio-Canada.ca, ceux envoyés sur les sites Facebook des différentes plateformes ou émissions ne sont pas modérés avant d'être mis en ligne. Voici ce qu'il m'écrivait :

« Nous pouvons les effacer après coup, mais c'est extrêmement fastidieux et contre nature sur ce réseau social. Un cas, ici ou là, ça peut aller, mais ça ne doit pas être un gros volume. Les effectifs ne sont pas suffisants et la structure de Facebook ne permet pas de "contrôler" tout commentaire publié en marge de nos publications. Je m'explique : si un usager partage un de nos contenus et l'épice de quelques commentaires inappropriés, nous n'y pouvons rien puisque la publication ainsi commentée n'apparaît pas sur notre page Facebook, mais sur la sienne. Nous ne pouvons modérer (effacer) que les commentaires écrits par les usagers sous nos publications, sur notre page Facebook. »

À mon avis, il s'agit là d'un problème de taille qui nuit considérablement à l'image de marque de Radio-Canada. Je n'ai pas de solution à proposer et, bien que j'aie abordé cette question de manière plus générale dans mon dernier rapport annuel, ce n'est pas à proprement parler de

mon ressort. Il me semble évident, toutefois, que la direction de l'Information doive se pencher sur cette question de manière urgente et trouver des solutions.

Ce problème n'est pas sans parenté avec un autre qui, lui, est visé par les NPJ et tombe sous le mandat de l'ombudsman : les commentaires formulés sur nos ondes par les auditeurs dans des tribunes téléphoniques, soit au téléphone ou par le biais de courriels lus en ondes par les animateurs. Au cours de la dernière année, j'ai dû procéder à deux révisions à la suite de plaintes portées contre la diffusion de propos racistes par des auditeurs sans que ceux-ci soient interrompus par l'animateur qui n'en avait pas souligné non plus le caractère inacceptable.

J'ai l'intention, dans les prochains mois, d'évaluer s'il ne serait pas nécessaire d'apporter quelques modifications mineures aux NPJ afin de les clarifier sur la conduite à suivre sur cette question.

Je me pencherai également sur la possibilité d'y apporter d'autres modifications mineures visant à en clarifier la portée, par exemple, ou d'y encadrer la marge de manœuvre dont jouissent les journalistes affectés au secteur culturel lorsqu'ils rendent compte d'un spectacle ou d'un ouvrage. Même chose pour les analystes politiques, scientifiques, économiques ou autres quand ils discutent de l'actualité dans des blogues ou qu'ils la commentent en ondes.

Enfin, je précise que le président, M. Hubert T. Lacroix a annoncé publiquement mon départ à la retraite le 31 mars 2016. J'ajoute que j'exercerai effectivement jusqu'à cette date, qui coïncide avec la fin de l'exercice financier en cours, afin de pouvoir produire un dernier rapport annuel.

Pierre Tourangeau