

ANNEXE 6

OMBUDSMAN - SERVICES FRANÇAIS

- A. Réponse du Conseil d'administration aux rapports des ombudsmans
- B. Réponse de la direction des Services français au rapport de l'ombudsman
- C. Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman des Services français

CONSEIL D'ADMINISTRATION de la SOCIÉTÉ RADIO-CANADA
**COMITÉS PERMANENTS SUR LA RADIODIFFUSION DE LANGUE FRANÇAISE ET DE
LANGUE ANGLAISE**

Procès-verbal de la réunion du

21 juin 2017

Toronto (Ontario)

 = par vidéoconférence



Membres du Comité présents :

Rémi Racine, président des Comités
Hubert T. Lacroix, président-directeur général
Edward Boyd
Robert Jeffery
Marni Larkin
Terrence Leier
Maureen McCaw
Marlie Oden

Membre du Comité absent :

Norman May

Autres participants :

Michel Bissonnette, vice-président principal, Service français
Heather Conway, vice-présidente principale, Services anglais
Michel Cormier, directeur général, Information, Services français ()
Stéphanie Duquette, directrice générale, Services juridiques et AIPRP, secrétaire générale associée
Ester Enkin, ombudsman, Services anglais
Marie-Claude Ferland, chef de cabinet du président-directeur général
Sylvie Gadoury, vice-présidente, Services juridiques, avocat-conseil et secrétaire générale
Guy Gendron, ombudsman, Services français ()
Jennifer McGuire, directrice générale et rédactrice en chef, CBC News et Centres
Jack Nagler, directeur, Responsabilité journalistique envers le public

Ouverture de la séance

Le président des Comités ouvre la séance à 11 h 20.

1. Adoption du procès-verbal

Sur une proposition dûment appuyée, **IL EST RÉSOLU** d'approuver le procès-verbal de la réunion des Comités du 16 février 2017.

2. Rapport annuel de l'ombudsman des Services anglais et réponse de la direction

Esther Enkin donne un aperçu de son rapport, et notamment du nombre et du sujet des plaintes reçues pendant l'exercice, de l'augmentation du nombre d'abonnés et de l'importance de l'examen actuel des *Normes et pratiques journalistiques (NPJ)*. Elle remarque que les erreurs ne suivent aucun modèle. Elle explique l'importance, étant donné le niveau de confiance actuel à l'égard des nouvelles, de réagir aux questions et aux plaintes, plus particulièrement dans les médias sociaux. Elle rappelle à tous la nécessité de clarifier l'information sur les sites web de CBC à propos des corrections et des forums ouverts aux questions et aux plaintes.

Jennifer McGuire explique les défis entourant la production d'un plus grand volume de contenus dans un contexte général où l'information est omniprésente. Elle souligne également l'absence de problèmes systémiques. Elle fait état du portail d'opinions qui a été lancé cette année et de la refonte des nouvelles qui apportera davantage de clarté en matière de contrôle. M^{me} McGuire indique également que l'examen des *NPJ* va bon train.

3. Rapport annuel de l'ombudsman des Services français et réponse de la direction

Guy Gendron donne un aperçu de son premier rapport en tant qu'ombudsman de Radio-Canada, et notamment du nombre et du sujet des plaintes reçues pendant l'exercice, de la hausse des plaintes provenant des publications en ligne, de l'importance des corrections et de la nécessité de clarifier l'information sur les sites web de Radio-Canada quant aux forums ouverts aux questions et aux plaintes. Il souligne également le nombre croissant de questions sur les images et l'importance d'examiner les *NPJ* pour qu'elles reflètent l'incidence des médias sociaux. Il ajoute que l'impartialité et la représentation de la diversité religieuse et culturelle sont des thèmes récurrents.

Michel Cormier mentionne qu'il collabore actuellement avec Guy Gendron afin d'adopter une approche proactive et stratégique pour déterminer les problèmes potentiels. Il explique aussi que le traitement des plaintes a évolué au cours de la dernière année et qu'il est satisfait des résultats. Il signale que les gens ne savent pas toujours distinguer les contenus de nouvelles des contenus qui n'en sont pas. M. Cormier explique comment la transparence joue un rôle clé dans l'établissement de la confiance du public. Il fait remarquer que le nouveau blogue *Le mot de l'info*, qui suit les recommandations antérieures de l'ombudsman, a été très utile pour expliquer l'approche journalistique associée à certains contenus. Il mentionne qu'on s'affaire actuellement à mieux faire connaître le processus de plainte. Il affirme également que les nouvelles *NPJ* aborderont l'utilisation des images.

Les membres du Comité veulent connaître la structure de l'exploitation des nouvelles à Radio-Canada. On discute ensuite avec les deux ombudsmans des tendances mondiales actuelles en matière de nouvelles, comme le manque de confiance, ainsi que de l'importance d'assurer une présence locale et de susciter l'intérêt des communautés. On soulève également la question du déclin du nombre d'ombudsmans dans d'autres organisations médiatiques. Tous s'entendent sur la valeur de l'éducation aux médias et des ombudsmans, qui représentent l'engagement public à l'égard de la rigueur en journalisme.

4. Réponse du Conseil aux rapports des ombudsmans

Sur une proposition dûment appuyée, **IL EST RÉSOLU** d'inclure dans le rapport du Conseil d'administration au CRTC les rapports des ombudsmans de 2016-2017, la réponse donnée par la direction à ces rapports et un compte rendu des discussions des Comités au sujet de ces rapports.

Levée de la séance

La séance est levée à 12 h 30.

RÉPONSE DE LA DIRECTION DE L'INFORMATION AU RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 2016-2017

La direction de l'information des Services français de Radio-Canada tient à remercier l'ombudsman Guy Gendron pour son travail et ses réflexions au cours de l'année. Radio-Canada s'astreint aux standards journalistiques parmi les plus élevés. Notre relation avec l'ombudsman fait partie d'un dialogue constant que nous entretenons sur notre métier et sur les correctifs à apporter lorsque cela s'avère nécessaire.

L'ombudsman a reçu l'an dernier 709 plaintes concernant les contenus d'information. Celles-ci ont mené à 27 révisions de la part de l'ombudsman. Il a jugé que huit de ces plaintes étaient justifiées ou en partie justifiées. Nous sommes heureux de constater que, malgré le volume de contenu de plus en plus élevé que nous produisons, seuls quelques-uns de nos reportages ont été jugés fautifs. Cela n'excuse pas les erreurs et nous sommes conscients que tout manquement aux normes et pratiques journalistiques est nuisible à l'image de Radio-Canada. C'est pour cela que nous tenons à les maintenir à leur minimum.

L'arrivée de Guy Gendron au poste d'ombudsman coïncide avec des changements importants dans les habitudes de production et de consommation de l'information et des attentes du public par rapport aux médias et en particulier du diffuseur public. L'avènement des « fausses nouvelles », la multiplication des plateformes qui diffusent de l'information, telles que Facebook ou Google, amènent le citoyen à exiger une rigueur encore plus exemplaire des médias reconnus comme les grands quotidiens ou les diffuseurs tels que Radio-Canada. Le public s'attend également à une plus grande imputabilité et à plus de transparence de la part des journalistes.

Ces préoccupations ont fait l'objet de plusieurs discussions avec l'ombudsman depuis son arrivée. Et elles ont débouché sur une volonté commune d'adopter des mesures supplémentaires pour augmenter notre transparence et notre imputabilité.

En premier lieu, nous avons décidé de faciliter le recours à l'ombudsman en publiant une référence plus explicite au fait qu'en cas d'insatisfaction, les membres du public puissent s'adresser à l'ombudsman pour obtenir une révision de leur dossier. Nous avons également résolu de donner une plus grande visibilité à la section *Mises au point* de notre site web et d'y inscrire systématiquement les corrections aux erreurs de fait. En ce qui concerne les erreurs qui peuvent porter atteinte à la réputation des individus, nous apportons des rétractations et des excuses sur les plateformes et dans les émissions mêmes où ces informations erronées ont été diffusées.

Les plateformes numériques représentent un défi particulier. C'est sur nos sites et nos applis d'information que la production et la consommation de nos contenus connaissent la plus forte croissance. D'une part, il nous faut redoubler de vigilance, compte tenu de l'accélération du cycle de l'information, pour nous assurer de la véracité de tout ce que nous y publions. D'autre part, nous devons composer avec de nouveaux types de contenus, telles que des images tournées par des témoins d'événements dont il faut nous assurer de la fiabilité.

Ces nouvelles réalités nous ont amené, de concert avec nos collègues de la CBC, à revoir certains aspects de nos normes et pratiques journalistiques. Nous croyons que les changements que nous y avons apportés, et qui vous seront soumis à l'automne, permettront d'encadrer de nouvelles pratiques et de nouvelles sources d'information qui n'existaient pas lors de leur dernière révision. L'utilisation de métadonnées obtenues en minant des banques d'information ou les images tournées par des drones requièrent notamment des règles et une déontologie particulière.

Il en va de même de l'étiquette que doivent observer nos journalistes sur les médias sociaux. La ligne est fine pour nos artisans qui ont des comptes Facebook ou autres et qui interagissent avec des milliers d'abonnés. Auparavant, les normes et pratiques ne contenaient qu'une mention plutôt rudimentaire de l'obligation d'utiliser les médias sociaux en concordance avec l'esprit de nos normes. Dorénavant, ce sera plus détaillé. Le principe fondamental, cependant, y est le même : le journaliste ne doit pas plus exprimer d'opinion personnelle dans les médias sociaux que sur les ondes ou les autres antennes et plateformes de Radio-Canada.

Nous allons également voir, comme le souhaite l'ombudsman, le meilleur moyen d'inscrire une référence plus visible à ses services pour les internautes qui voudraient y avoir accès.

Le numérique pose un autre défi à la crédibilité de l'information de Radio-Canada : celui de la confusion des genres. Ce défi est à la fois interne et externe. Nos contenus d'information voyagent sur des plateformes qui ne nous appartiennent pas, comme Facebook ou Google, où ils côtoient toutes sortes de contenus qui ne respectent pas les mêmes critères d'exactitude. Cela nous amène à nous assurer que nos contenus soient clairement identifiés à la marque de crédibilité de Radio-Canada lorsqu'ils sont distribués ailleurs que sur nos plateformes.

Le défi est également interne. L'ombudsman a ainsi reçu plus de cinq cent plaintes qui n'étaient pas reliées à l'information. L'un de ses dossiers, qui a donné lieu à 110 plaintes, concernait une capsule web sur l'islam destinée aux enfants. On ne peut s'attendre à ce que le public fasse la différence entre les contenus produits par le service de l'information et ceux des autres secteurs. C'est pourquoi il est impératif que nos reportages soient clairement identifiés comme du journalisme. Nous sommes à étudier plusieurs scénarios qui nous permettraient de faire cela sans alourdir l'offre générale de Radio-Canada.

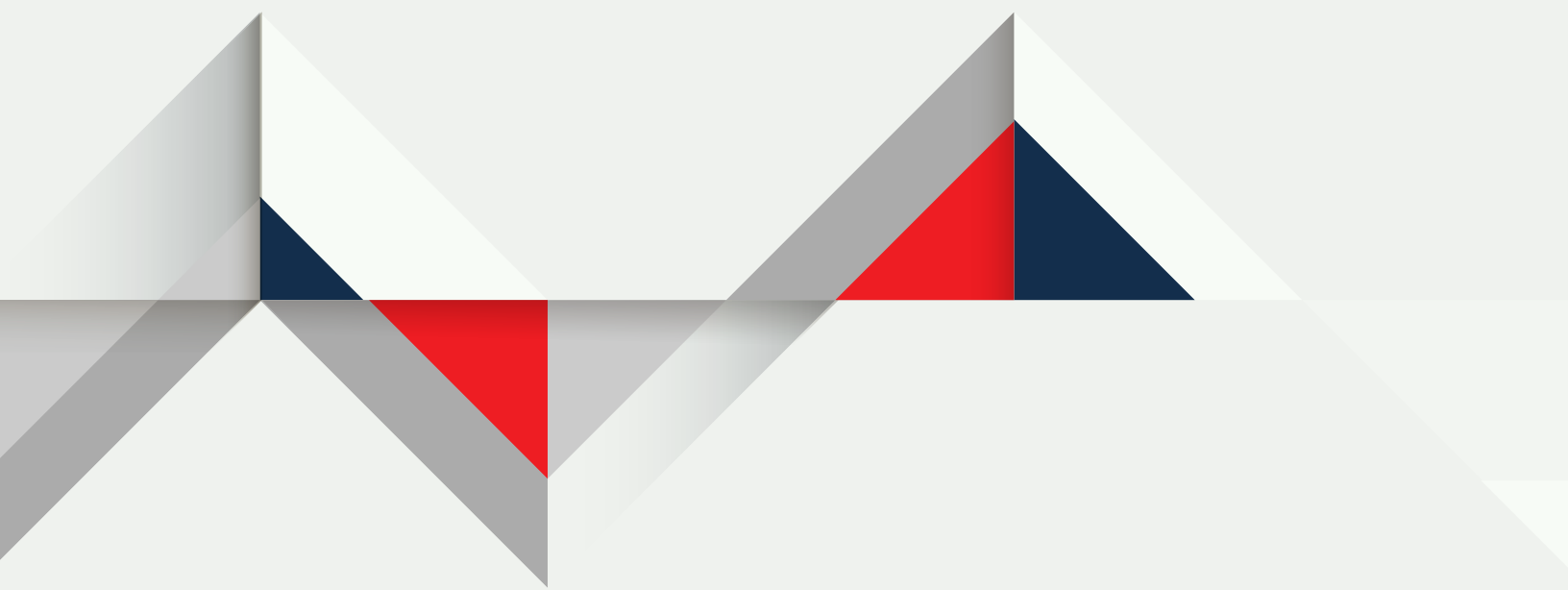
Un dernier point soulevé par l'ombudsman concerne la transparence. De plus en plus, notre public réclame non seulement le droit de nous critiquer mais revendique également de savoir comment nous fonctionnons. L'une des façons de répondre à de telles attentes est de communiquer régulièrement avec le public. Le *Mot de l'info*, publié sur notre page Info, vise à réaliser cela. Comme directeur-général de l'information, je signe occasionnellement des billets sur des sujets ponctuels pour lequel le public demande des informations. Il s'agit surtout d'expliquer les motifs de telle couverture ou les principes qui nous guident dans la couverture de certains sujets controversés comme les attentats terroristes. Les commentaires que je reçois du public sont très appréciés et nous permettent de corriger le tir le cas échéant.

La crédibilité de l'information de Radio-Canada est, plus que jamais, l'une des cartes maîtresses de l'affirmation de notre pertinence et de notre identité de diffuseur public. Soyez assurés que nous sommes conscients de l'importance de maintenir une information de qualité et que nous ferons tout notre possible pour respecter les standards élevés que nous imposent les normes et pratiques et le regard de l'ombudsman dans sa production et sa diffusion.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN | SERVICES FRANÇAIS

OMBUDSMAN



RAPPORT ANNUEL
2016-2017

Bureau de l'ombudsman des Services français

Le 18 mai 2017

Monsieur Rémi Racine
Président du Conseil d'administration
CBC/Radio-Canada

Monsieur Hubert T. Lacroix
Président-directeur général
CBC/Radio-Canada

Membres du Conseil d'administration
CBC/Radio-Canada

Objet : Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2016-2017

Messieurs,
Membres du Conseil,

Voici mon rapport annuel à titre d'ombudsman des Services français pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Je vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman des Services français

Guy Gendron

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS.....	3
Tableau : correspondance reçue par l'ombudsman.....	7
911 OMBUDSMAN	8
LE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	10
LA RÉPARTITION DES PLAINTES.....	12
ANNEXES	
I Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse.....	13
II Tableau : délais de réponse de la direction.....	14
III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais.....	15
IV Le mandat de l'ombudsman	16

On peut trouver ce rapport en version bilingue à l'adresse web suivante :
<http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/ressources/rapports-annuels/>

LES FAITS SAILLANTS

Il s'agit de mon premier rapport annuel au président-directeur général et aux membres du Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada, puisque j'ai pris le relais de Pierre Tourangeau, mon prédécesseur au poste d'ombudsman, le 1^{er} avril 2016.

J'en profite d'entrée de jeu pour remercier le président-directeur général de la Société, M. Hubert T. Lacroix, pour son appui dans cette période d'acclimatation à mes nouvelles fonctions, ma précieuse collègue ombudsman de CBC, Esther Enkin, pour ses conseils éclairants, et Pierre Tourangeau, pour sa grande disponibilité. Je m'en voudrais de ne pas souligner le dévouement constant de Laure Simonet, l'administratrice du Bureau de l'ombudsman, qui m'a permis de trouver mes repères rapidement.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 1 248 plaintes durant l'année qui s'est terminée le 31 mars 2017, soit 139 de moins que l'année précédente. De ce nombre, 709 se rapportaient directement à l'information, et pour 242 d'entre elles, j'ai demandé au service de l'Information d'y répondre. Vingt-sept plaignants, toujours insatisfaits des explications qu'on leur avait fournies, sont passés à l'étape suivante du processus et ont réclamé que j'examine le bien-fondé de leurs griefs. Dans 8 cas (soit 30 % du total), j'ai conclu en leur faveur, en tout ou en partie.

La quantité de demandes de révisions est la plus faible depuis plusieurs années, ce qui s'explique par deux facteurs principaux. D'une part, ni au Québec ni au Canada il n'y a eu l'an dernier d'élections générales – toujours une source importante de plaintes. D'autre part, l'un des thèmes de griefs les plus récurrents au fil des ans, le conflit israélo-palestinien, n'a fait l'objet d'aucune demande de révision au cours des 12 derniers mois, ce qui peut être une conséquence du fait que l'actualité dans cette région du monde a été largement dominée par le conflit en Syrie, diminuant d'autant l'attention portée à la situation en Israël et dans les territoires occupés.

La répartition des plaintes entre les différents secteurs médias de Radio-Canada n'indique l'existence d'aucun problème particulièrement préoccupant dans l'un ou l'autre d'entre eux.

Une question de responsabilisation et de transparence

J'ai le plaisir de rapporter des progrès significatifs dans l'atteinte d'une des priorités que je m'étais fixées l'an dernier, soit l'amélioration de la transparence envers l'auditoire.

C'est précisément ce souci de responsabilisation qui est à l'origine de la création du poste d'ombudsman et qui agit comme le moteur de son action, d'où l'importance de s'en inspirer constamment pour bonifier les processus de reddition de comptes. Cela est particulièrement nécessaire en cette période de crise de confiance que traversent tous les grands médias, accusés par certains de faire circuler de fausses informations. Le Canada n'échappe pas à ce phénomène, non plus que Radio-Canada. Les citoyens exigent à juste titre que non seulement le diffuseur public fasse preuve d'exemplarité dans l'application de ses Normes et pratiques journalistiques (NPJ¹), mais aussi qu'il en rende compte de manière ouverte et accessible.

Je me réjouis donc d'avoir pu établir un dialogue constructif avec les responsables de différents services de Radio-Canada, de manière à clarifier le processus de plaintes, leur traitement et le suivi qui leur est donné.

D'une part, la section des plaintes se trouvant sur le site des Relations avec l'auditoire a été modifiée pour y inclure un lien direct vers le Bureau de l'ombudsman au bénéfice de ceux dont l'objet de mécontentement porte sur un contenu d'information. Cela évite aux plaignants des détours inutiles et réduit le fardeau de « triage » des plaintes par le personnel des Relations avec l'auditoire.

Ensuite, à ma suggestion, les réponses provenant des différentes directions de Radio-Canada contiennent désormais une référence plus explicite au fait qu'en cas d'insatisfaction, les plaignants peuvent s'adresser à l'ombudsman pour obtenir une révision de leur dossier. Le nouveau libellé, se rapprochant de celui en vigueur à CBC, énonce plus clairement que le précédent le droit de recours aux services de l'ombudsman en tant qu'instance d'appel indépendante.

Enfin, je constate avec satisfaction que le service de l'Information s'est montré ouvert à des améliorations dans la reconnaissance des erreurs qui surviennent de temps à autre.

Ainsi, on a vu au printemps 2017 une erreur de fait – d'abord reconnue dans la réponse du service de l'Information à un plaignant – résulter en une notification dans la section *Mises au point* se trouvant sur le site web de Radio-Canada. Bien qu'apparemment banale, cette admission marquera, je l'espère, le début d'une nouvelle ère de transparence, considérant que la section *Mises au point* était tombée en désuétude. En effet, elle n'avait été utilisée qu'à deux reprises pendant toute l'année 2016. De plus, au moment d'écrire ces lignes, il est encore extrêmement difficile de trouver son chemin vers la page des *Mises au point* sur les sites de Radio-Canada.ca, ce qui, admettons-le, en contredit la vocation.

¹ <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>

Cependant, je me réjouis du fait que la direction de l'Information semble ouverte à la « ressusciter », en la rendant plus facilement accessible à la faveur d'une révision globale des sites web des émissions d'information. Comme je l'ai mentionné récemment dans la révision d'une plainte², la reconnaissance publique d'une erreur ou d'une inexactitude dans une section consacrée à cet usage pourrait offrir au plaignant une validation de sa démarche et une occasion de tourner la page. J'ajouterais qu'il n'y a non seulement pas de honte à reconnaître une erreur, mais qu'il s'agit en fait d'un gage de rigueur qui démontre la volonté d'une institution à améliorer constamment sa performance en la matière.

Je constate que si cette volonté n'est pas également répartie dans toute l'organisation, la direction des opérations numériques de l'Information de Radio-Canada se démarque avantageusement par son ouverture et sa rapidité à admettre et à corriger une inexactitude. Comme je l'ai mentionné dans ma dernière révision de l'année 2016-2017³, il serait cependant souhaitable que toute correction dans un texte web soit clairement identifiée et datée, comme le veulent les meilleures pratiques en usage dans ce domaine. Cela devrait être le cas peu importe le service responsable de la production de l'article, car pour l'internaute qui se rend sur le site Info de Radio-Canada, les attentes quant au respect des normes professionnelles sont les mêmes.

Finalement, je me dois de souligner la réalisation, cette année, d'un des vœux exprimés à plusieurs reprises par mon prédécesseur, Pierre Tourangeau, soit une prise de parole publique du directeur général de l'Information sur le site Info de Radio-Canada.ca, afin d'y expliquer les décisions éditoriales de son équipe. Depuis un an, Michel Cormier y a publié une demi-douzaine de billets et sa tribune, *Le mot de l'Info*, jouit maintenant d'une visibilité enviable lui permettant d'amorcer une discussion avec le public sur les grandes orientations de l'information radio-canadienne.

Des sujets polarisants

La dernière année a été marquée par une inquiétante polarisation de l'opinion publique autour d'enjeux identitaires qui ne sont pas uniques au Québec et au Canada. On en a vu des manifestations dans la montée des partis d'extrême droite en Europe et dans des propos tenus lors de l'élection américaine. Ici, elle s'est principalement exprimée sur les questions touchant l'immigration, l'islam ou le sort des Autochtones.

L'attentat à la grande mosquée de Québec, en début d'année 2017, le pire acte islamophobe à s'être produit dans un pays occidental depuis des décennies, a clairement agi comme catalyseur d'un débat sur la place de l'islam et sur la qualité du discours public face aux musulmans qui vivent parmi nous.

² <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2017/une-faute-admise-est-elle-pardonnee-les-coulisses-du-pouvoir/>

³ <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2017/departager-les-causes-et-responsabilites-d-un-cafouillage-ici-radio-canada-ca/>

Des dizaines de citoyens « de souche » ont écrit au Bureau de l'ombudsman pour se plaindre du fait qu'ils se sentaient jugés négativement par les commentaires, analyses et réactions qui ont fait suite à cette tuerie. D'autres, parfois de confession musulmane – mais pas seulement –, ont estimé au contraire que la couverture des questions relatives à la présence des musulmans, au Québec en particulier, était souvent teintée de préjugés ou de stéréotypes leur étant défavorables. Il est malheureusement extrêmement difficile de concilier les sensibilités des uns et des autres dans un contexte marqué par la méfiance réciproque que certains groupes instrumentalisent, tant dans le discours public que sur les médias sociaux.

Ainsi, le sujet qui a suscité le plus de plaintes au Bureau de l'ombudsman cette année, soit un total de 110, est une capsule web de la zone jeunesse de Radio-Canada.ca, intitulée *L'islam expliquée aux enfants*. Le ton des plaintes et leur contenu, souvent tellement offensants qu'il serait déplacé de les reproduire ici, ont donné la mesure des sentiments exacerbés qui sont présents dans la société. Incidemment, j'ai estimé que la capsule en question, réalisée dans le cadre des émissions pédagogiques *Le monde est petit* destinées aux jeunes enfants, ne relevait pas des NPJ et qu'elle échappait donc au mandat de l'ombudsman.

Révision des NPJ

Un mot enfin pour saluer la démarche entreprise par les services de l'Information des réseaux français et anglais de CBC/Radio-Canada afin de mettre à jour les NPJ, comme l'avaient réclamé les deux ombudsmans dans leur rapport de l'an dernier, en particulier en ce qui concerne l'utilisation grandissante des médias sociaux par les journalistes. C'est un sujet que je trouve aussi préoccupant et qui mérite une attention particulière. Pourtant, les NPJ établissent déjà clairement que les journalistes de Radio-Canada devraient s'abstenir d'émettre publiquement leurs opinions personnelles. Or, il faut bien reconnaître que cette notion semble ne pas être comprise ou acceptée par tout le monde. À cela s'ajoute une contrainte structurelle, soit que les médias sociaux, en particulier Twitter, restreignent la capacité d'y faire des nuances, ce qui expose les journalistes à des risques de dérapages. Par extension, c'est aussi l'impartialité du service de l'Information qui peut alors être compromise, de sorte qu'il m'apparaît important de prendre les mesures qui s'imposent pour mieux encadrer ce phénomène. Il serait d'ailleurs avisé de demander aux journalistes d'expurger du descriptif de leur compte Twitter professionnel toute information de nature personnelle, de manière à bien marquer la volonté de ne pas y mélanger les genres.

Guy Gendron
Ombudsman des Services français
Le 28 avril 2017

CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
2016-2017	709	539 (incluant les 110 : capsule web <i>L'islam expliquée aux enfants</i> de l'émission jeunesse <i>Le monde est petit</i>)	1 248
2015-2016	1 038 (incluant les 39 : questions des francophones hors Québec dans le débat des chefs ⁴)	349	1 387
2014-2015	1 373 (incluant les 73 : entrevue Adil Charkaoui à 24/60; 71 : couverture chasse à l'homme Moncton; 83 : réaction communauté musulmane aux élections Qc, TJ; 43 : manifestation Cacouna, TJ Rimouski)	473	1 846
2013-2014	912	354	1 266
2012-2013	1 365 (incluant les 236 : exclusion Jean-Martin Aussant débat des chefs)	253	1 618
2011-2012	1 242 (incluant les 502 : exclusion Elizabeth May débat des chefs)	738 (incluant les 318 : question sur Palestine à <i>Connivence</i>)	1 980
2010-2011	1 890 (incluant les 1 131 : exclusion Elizabeth May débat des chefs)	517	2 407
2009-2010	652 (incluant les 43 : <i>Six dans la cité</i>)	456 (incluant les 150 : fermeture station Windsor)	1 108

⁴ Entre parenthèses dans ce tableau, les plaintes sur le même sujet, qui nécessitent une seule réponse.

911 OMBUDSMAN

Le tableau précédent⁵ montre que plusieurs centaines de personnes se sont adressées au Bureau de l'ombudsman pour des questions qui ne concernaient pas les contenus d'information. La persistance de ce phénomène, année après année, mérite d'être signalée au Conseil d'administration puisqu'elle démontre l'existence d'un problème réel qui, même s'il ne relève pas du Bureau de l'ombudsman, n'en pèse pas moins sur son fonctionnement. Dans les faits, il arrive régulièrement que des auditeurs, téléspectateurs ou internautes écrivent à l'ombudsman tout en sachant très bien que le problème auquel ils cherchent une solution ne relève pas de son mandat. En désespoir de cause, ne trouvant pas d'autres endroits où s'adresser pour obtenir une réponse ou faire entendre leur voix, ils prennent aussi parfois le téléphone, certains affirmant que le numéro de l'ombudsman est le seul attribué à une « personne identifiable » qui soit accessible au public. C'est ainsi que le Bureau de l'ombudsman est devenu un service « 911 Radio-Canada », une sorte de dernier recours.

Il m'apparaît important d'en faire mention ici puisque la gestion de ces demandes diverses affecte les opérations quotidiennes du Bureau de l'ombudsman. En outre, cela me semble révéler l'existence d'un véritable enjeu de transparence et de responsabilisation, ces mêmes valeurs qui, comme je le mentionnais plus tôt, ont mené à la création du poste d'ombudsman. Je me permets de préciser que plusieurs des personnes faisant ainsi incorrectement appel à mes services avaient auparavant cherché en vain une autre solution et qu'il s'agit habituellement de citoyens fort capables de se retrouver dans les dédales du web. On mesure ainsi le niveau de difficulté que doivent affronter les personnes – plus nombreuses qu'il n'y paraît – qui vivent un problème d'analphabétisme ou qui sont atteintes de différents handicaps affectant leur capacité à naviguer sur le web.

Un des motifs les plus récurrents des plaintes ne relevant pas du mandat de l'ombudsman a trait à la modération des commentaires des internautes au bas des textes d'information publiés sur Radio-Canada.ca. N'étant pas des « contenus d'information », ces commentaires ne sont pas couverts par les Normes et pratiques journalistiques. De plus, leur modération est effectuée par une firme extérieure, et n'implique donc pas des employés de Radio-Canada. Cela est mal compris par les internautes dont les commentaires sont rejetés et qui manifestent souvent de manière virulente leur insatisfaction, se disant victimes de censure. Chaque fois, l'ombudsman se retrouve dans la situation inconfortable de devoir expliquer aux plaignants le comment et le pourquoi de son incapacité à intervenir dans leur dossier.

⁵ *Correspondance reçue par l'ombudsman*, p. 7

Il ne m'appartient pas de proposer une solution précise à ce problème, mais il serait sans doute utile que la direction des opérations numériques de l'Information de Radio-Canada trouve un moyen de mieux communiquer avec les internautes touchés par la modération de leurs commentaires, afin de pacifier ses relations avec eux.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

On constatera à la lecture du tableau se trouvant à l'annexe 1⁶ que le nombre de plaintes transmises pour réponse aux différentes directions (242) a considérablement diminué cette année par rapport à la moyenne des années précédentes. La baisse dépasse les 50 %. Outre la diminution générale du nombre de plaintes ayant été adressées au Bureau de l'ombudsman dont on a parlé plus haut, j'attribue une partie de cette baisse à l'approche adoptée lors de mon arrivée en poste en matière d'accueil des plaintes. Avant de transmettre les doléances des plaignants à l'une ou l'autre direction pour qu'elle leur réponde, j'ai souvent échangé avec eux pour les inviter à préciser leur plainte de manière à ce qu'elle soit mieux comprise et qu'on puisse donc leur offrir une réponse plus complète. Dans cette démarche, je prends soin de ne pas me substituer aux responsables des services impliqués puisque l'ombudsman est une instance d'appel indépendante, et je rappelle le droit des plaignants d'obtenir une réponse officielle de Radio-Canada. Cependant, ces échanges ont conduit plusieurs d'entre eux à reconsidérer leur décision, beaucoup se disant satisfaits d'avoir été entendus avec respect et d'avoir pu exprimer leurs préoccupations en dehors d'un processus formel de plainte. Il m'a semblé que cette approche d'accompagnement a été généralement bien reçue par les différents services de Radio-Canada, car elle a eu pour eux l'avantage de réduire en amont le nombre de plaintes, bien que ce n'était pas là l'objectif recherché.

Par contre, mes échanges avec les téléspectateurs, auditeurs et internautes m'ont permis de réaliser que certains d'entre eux avaient déjà formulé une plainte en s'adressant directement aux émissions concernées. En effet, une grande partie des émissions d'information de la radio, des nouvelles télévisées, du secteur des affaires publiques ou d'ICI RDI possèdent leur propre page web à partir de laquelle il est possible de communiquer avec leur équipe. Dans la plupart des cas, ces pages invitent le public à écrire pour faire des « commentaires » ou des « suggestions ». Cependant, à ma connaissance, aucune de ces émissions ne fait mention, sur sa page web, de la procédure pour « porter plainte ». Le rôle de l'ombudsman n'étant pas clair pour tous les citoyens, on comprendra que plusieurs soient tentés d'utiliser la section « commentaires » pour – en fait – formuler une plainte.

Or, lorsque cela se produit, l'ombudsman n'en est jamais informé, bien qu'il s'agisse pourtant de plaintes relevant de son mandat. Reçoivent-elles une réponse ou un simple accusé de réception, et dans quel délai? Impossible de le dire.

⁶ *Plaintes transmises aux directions pour réponse*, p. 13

Ensuite, si on y répond, est-ce qu'on avise les plaignants qu'en cas de désaccord ils peuvent demander à l'ombudsman d'intervenir comme instance d'appel? Je l'ignore, mais je peux dire qu'aucun plaignant ne m'a demandé de réviser une réponse dans un dossier qui aurait ainsi contourné le processus normal de plaintes prévu dans le mandat de l'ombudsman et entériné par les Normes et pratiques journalistiques.

Il me semblerait donc approprié que les pages web des différentes émissions d'information, dans leur section *Nous joindre*, ajoutent une mention à l'intention des membres du public souhaitant non pas faire une « suggestion » ou un « commentaire », mais porter plainte, les invitant à s'adresser à l'ombudsman. Idéalement, cette mention comporterait un lien actif permettant de basculer directement vers le formulaire de plaintes de l'ombudsman, comme cela vient d'être mis en place dans la section *Plaintes des Relations avec l'auditoire*.

LA RÉPARTITION DES PLAINTES

La répartition des plaintes entre les différents secteurs médias de Radio-Canada n'indique l'existence d'aucun problème particulier considérant la quantité considérable de contenus d'information produits en une année par chacun d'eux. On remarquera dans le tableau se trouvant à l'annexe 1⁷ que la proportion des plaintes portant sur les informations publiées sur le site web de Radio-Canada est en croissance. Elle atteint cette année le quart du total des plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse. Cela me semble un phénomène normal étant donné la popularité grandissante de ce médium. Je note que sur les 61 plaintes portant sur des contenus publiés sur le web, à peine 7 ont fait l'objet d'une révision et une seule m'a semblée en partie justifiée.

J'ai aussi révisé 7 plaintes provenant d'ICI RDI et conclu que 3 d'entre elles étaient fondées en totalité ou en partie. Six autres plaintes portant sur les nouvelles télévisées ont fait l'objet de révisions sans qu'aucune ne m'apparaisse justifiée. Quatre émissions de télé d'affaires publiques ont été soumises à mon attention et j'ai estimé pour 3 d'entre elles que les plaignants avaient raison en tout ou en partie. Enfin, 3 plaintes ont porté sur des émissions d'ICI Radio-Canada Première et j'ai conclu qu'une seule était justifiée.

⁷ *Plaintes transmises aux directions pour réponse*, p. 13

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ	RDI	RADIO	WEB	RADIO- WEB-TÉLÉ ⁸	TOTAL PLAINTES
2016-2017	65	59	36	61	21	242
2015-2016	226	161	64	92	30	573
2014-2015	275	215	43	67	11	611
2013-2014	249	109	52	65	25	500
2012-2013	436 ⁹	155	67	68	33	759

⁸ Ces plaintes visent plusieurs plateformes à la fois.

⁹ Incluant les 236 plaintes reçues en 2012-2013 sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs.

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2016-2017	242	11,9
2015-2016	573	15,7
2014-2015	611	11,8
2013-2014	500	12,4
2012-2013	759 ¹⁰	8,7

¹⁰ Incluant les 236 plaintes reçues en 2012-2013 sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs.

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2016-2017	27	12,8
2015-2016	41	3,6
2014-2015	35	3,3
2013-2014	36	7
2012-2013	42	8,1

RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2016-2017	19	4	4
2015-2016	33	2	6
2014-2015	23	3	9
2013-2014	26	4	6
2012-2013	31 ¹¹	7	4

¹¹ Ce chiffre inclut la mise au point de l'ombudsman du 3 août à propos de l'exclusion du chef du parti Option nationale, Jean-Martin Aussant, du débat des chefs dans le cadre des élections générales au Québec.

ANNEXE IV

Le mandat du Bureau de l'ombudsman

(Mandat adopté par le Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada le 21 mars 2012)

I. Principe

Radio-Canada s'engage formellement à faire preuve d'exactitude, d'intégrité, d'équité, d'impartialité et d'équilibre dans ses activités journalistiques, comme il est énoncé dans son propre guide intitulé *Normes et pratiques journalistiques* (<http://cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>). Notre mission journalistique consiste à informer, à révéler, à contribuer à la compréhension d'enjeux d'intérêt public et à encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique. Nous établissons notre crédibilité en accomplissant notre mission grâce au respect des valeurs, des principes et des pratiques énoncés dans les *Normes et pratiques journalistiques*.

L'ombudsman est totalement indépendant de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada, relevant directement du président-directeur général de la Société et, par l'entremise de ce dernier, du Conseil d'administration.

II. Mandat

Plaintes et commentaires de l'auditoire

- a. L'ombudsman agit comme instance d'appel lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée par la direction de l'Information ou par les directions des programmes de Radio-Canada.
- b. L'ombudsman n'intervient généralement que lorsqu'un plaignant informe son Bureau qu'il juge non satisfaisante une réponse donnée par un représentant de la Société. Cependant, l'ombudsman peut également intervenir lorsque la Société n'a pas répondu à une plainte dans un délai raisonnable.
- c. L'ombudsman détermine si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte a violé les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. La cueillette des faits revêt 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 communique les conclusions de son enquête

au plaignant ainsi qu'au personnel concerné et à la direction, et les publie sur le site web de l'ombudsman.

- d. Au besoin, l'ombudsman identifie 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. L'ombudsman et la direction de Radio-Canada peuvent convenir que l'ombudsman effectue des études périodiques sur la couverture globale de certains sujets, lorsqu'il est estimé qu'il peut y avoir un problème, et l'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions pour ces études.
- e. L'ombudsman établit un registre central des plaintes et des commentaires sur les contenus d'information et porte régulièrement à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.
- f. L'ombudsman prépare et présente chaque année, à l'intention du président-directeur général et du Conseil d'administration, un rapport résumant le traitement donné aux plaintes déposées et passant en revue les principales questions dont le Bureau s'est occupé au cours de l'année précédente. Le rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux conclusions de l'ombudsman, dans la mesure où la communication de ces renseignements respecte les lois, règlements et conventions collectives applicables. Le rapport annuel, ou un résumé du rapport, est rendu public.
- g. 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.

Conformité à la politique journalistique

- a. Le Bureau de l'ombudsman est responsable d'évaluer si les dispositions des *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada sont respectées dans tous les contenus sous sa juridiction. Pour ce faire, il peut obtenir l'aide de comités consultatifs indépendants. Les membres de ces groupes sont choisis par l'ombudsman. Ils sont chargés d'évaluer des contenus pendant une période donnée ou encore l'ensemble de la couverture d'une question donnée et de faire rapport de leurs conclusions à l'ombudsman. L'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions.
- b. L'évaluation se fait sur la base des principes qui sous-tendent la politique journalistique de Radio-Canada :
 - l'exactitude, l'intégrité, l'équité, l'impartialité et l'équilibre pour les contenus relevant du service de l'Information; et

- l'équité et l'équilibre pour les contenus d'information relevant des autres services.

c. Le Bureau de l'ombudsman rend compte de cette activité deux fois par an.

III. Juridiction

La juridiction du Bureau de l'ombudsman s'étend à tous les contenus de nouvelles, d'actualités et affaires publiques diffusés à la radio, à la télévision et sur Internet (qu'il s'agisse de productions internes ou de productions d'un tiers) et qui sont visés par les *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada, telles que modifiées au fil du temps.

Cela comprend les nouvelles et tous les aspects des contenus d'actualités et d'affaires publiques (politiques, économiques et sociales), ainsi que le traitement journalistique de l'agriculture, des arts, de la musique, de la religion, des sciences, des sports et des variétés.

Cela comprend également les contenus générés par les utilisateurs lorsqu'ils sont incorporés à des reportages pour les nouvelles, les actualités et les émissions d'affaires publiques.

Les plaintes relatives à des émissions dépassant la juridiction de l'ombudsman devraient être adressées directement aux émissions concernées ou aux services des Relations avec l'auditoire.

IV. Nomination

- a. Lors d'une vacance au poste d'ombudsman, la Société sollicite ouvertement des candidatures et ce tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de Radio-Canada.
- b. Après une consultation pertinente, le président-directeur général constitue un comité de sélection de quatre membres. Deux membres, dont le président du comité, doivent provenir du public. Les personnes employées actuellement par la Société ou employées par la Société au cours des trois dernières années ne peuvent pas être nommées comme membres du public. Les autres membres sont choisis, l'un parmi la direction de la Société, l'autre parmi son personnel journalistique. Les membres représentant la Société et les journalistes désignent conjointement un président de comité parmi les membres issus du public.
- c. Le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un candidat et recommande sa nomination au président-directeur général.
- d. L'ombudsman est nommé pour un terme de cinq ans. Ce mandat peut être prolongé pour un autre terme de cinq ans uniquement. Le contrat de

l'ombudsman ne peut être résilié avant son terme, sauf en cas d'inconduite grave ou si les actions de l'ombudsman sont jugées aller à l'encontre de la politique 2.2.21 du *Code de conduite* de la Société.

- e. L'ombudsman ne peut occuper un autre emploi à Radio-Canada au cours des deux années suivant la fin de son mandat, mais peut, à la discrétion de son successeur, être engagé à titre contractuel afin de travailler pour le Bureau de l'ombudsman.

NB : On peut trouver ce texte sur le site Web de l'ombudsman à l'adresse suivante : <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/a-propos/mandat-de-l-ombudsman/>.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN | SERVICES FRANÇAIS

OMBUDSMAN

POUR NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE :

Case postale 6000
Montréal (Québec) Canada
H3C 3A8

PAR TÉLÉPHONE :

514-597-4757 (local)
1-877-846-4737 (sans frais)

PAR TÉLÉCOPIEUR :

514-597-5253

PAR COURRIEL :

ombudsman@radio-canada.ca

EN LIGNE :

ombudsman.cbc.radio-canada.ca