

Rapport de mi-année au Conseil d'administration, 2015-2016

Novembre 2015

Personne ne sera étonné d'apprendre que dans la première moitié de l'exercice financier, la plupart des plaintes et des communications transmises au Bureau de l'ombudsman portaient sur la couverture des élections fédérales. Au total, mon bureau a reçu 371 communications, plaintes et demandes de renseignements à propos des élections. De ce nombre, une bonne partie relevait de trois grandes sources de préoccupations. Tout d'abord, mon bureau a reçu une foule de lettres concernant un reportage sur le classement du Canada quant au régime de retraite offert aux aînés. On reprochait au reportage de ne donner que certaines données soigneusement choisies dans le but de présenter une mauvaise image du gouvernement conservateur pendant la campagne électorale. Plusieurs blogueurs ont exhorté – avec succès – leurs concitoyens à écrire à mon bureau pour se plaindre. Je suis à peu près certaine que certains de ces plaignants n'ont jamais lu le reportage en question et se sont plutôt ralliés à la critique formulée en ligne.

CBC News a réagi rapidement. Aucun des plaignants n'a demandé de révision. Dans un ou deux cas, j'ai demandé des précisions à savoir si une révision s'imposait, et on m'a répondu que c'était inutile, parce que mon bureau aussi était partial et que, comme de nombreux plaignants l'ont écrit, la solution était l'abolition du financement de CBC. Il est décourageant de constater que le dialogue ne semble pas possible et qu'un sous-groupe de personnes définit l'impartialité comme l'expression de leur propre point de vue. L'efficacité des médias sociaux pour galvaniser des groupes ne cesse de croître, et ces plaintes illustrent bien le phénomène, qui semble d'ailleurs expliquer en partie le ton désagréable de la correspondance. Mon bureau continue de soutenir et d'encourager un dialogue courtois et ouvert. Certaines plaintes n'ont pas été

traitées en raison des propos extrêmement grossiers et des attaques personnelles qu'elles contenaient.

Le deuxième sujet relatif aux élections qui a généré beaucoup de réactions est une courte vidéo satirique publiée sur la page Facebook de CBC. On y voit Stephen Harper prononcer le mot « friends » à répétition. Les plaignants demandaient pourquoi le candidat conservateur était la cible de moqueries. Encore une fois, la direction de CBC a répondu rapidement, et elle a reconnu avoir commis une erreur. Il aurait fallu indiquer, a-t-elle expliqué, que cette vidéo était la première d'une série de vidéos satiriques sur chacun des chefs de partis, qui ont effectivement été publiées par la suite. Cette question n'a nécessité aucune révision, mais elle met en lumière la grande sensibilité et l'extrême vigilance dont il faut faire preuve durant une campagne électorale. Si les principes que nous appliquons assurent l'équilibre et l'équité dans le temps, nous avons très peu de marge de manœuvre durant une campagne électorale.

Enfin, le troisième incident à générer un nombre important de plaintes est un reportage en ligne sur une vidéo YouTube féroce anti-Harper créée par la comédienne Mary Walsh. Cette vidéo était incluse dans le reportage. Certaines personnes ont pensé, en raison de l'association de M^{me} Walsh avec CBC, que CBC cautionnait la vidéo ou l'avait créée. Par ailleurs, de nombreux internautes ont estimé que CBC n'aurait tout simplement pas dû la diffuser. La direction vient juste de répondre à ces plaintes. Dans ce cas, le délai de réponse est trop long, puisque cette vidéo a été affichée durant la campagne électorale. Je crois fermement que les réponses aux communications liées aux élections devraient être envoyées bien en deçà du délai prescrit de 20 jours ouvrables. C'est ma recommandation en la matière.

Environ le tiers des plaintes liées aux élections portaient sur l'une ou l'autre de ces trois questions. Il est intéressant de noter que de toutes les plaintes reçues, très peu ont mené à des révisions. J'en ai effectué quatre, et je n'ai constaté aucune violation de la politique.

Toute la correspondance a été acheminée à la direction de CBC, mais en bonne partie à titre informatif seulement, et je n'ai pas insisté pour obtenir de réponses. En effet, comme les

plaintes et les critiques reçues étaient très variées, il aurait été difficile d'y répondre sans connaître tous les détails. Mon bureau traitera la question plus générale de la couverture dans son ensemble avec la présentation des rapports des trois comités consultatifs indépendants qui avaient pour mission de surveiller la couverture de la campagne électorale à la radio, à la télévision et en ligne. Ces rapports n'étaient pas terminés au moment de soumettre le présent rapport de mi-année.

Un sous-groupe de Canadiens croit, tout en apportant très peu d'éléments de preuve, que CBC News avait un « programme caché » et a été totalement injuste avec le parti au pouvoir. Dans bon nombre de ces lettres, on ne parlait pas seulement de CBC, mais aussi du « Parti des médias », qui englobe d'autres journalistes et d'autres réseaux. Beaucoup des plaignants terminaient leur missive en appelant à l'abolition du financement de CBC.

Cela dit, une minorité de plaignants maintenaient catégoriquement que la couverture était partielle au détriment des autres principaux partis. Sans prendre à la légère ou rejeter les préoccupations ou les perceptions du public, j'ai la malheureuse impression que les points de vue sur le monde se polarisent et que le désir d'engager une conversation constructive s'étirole. Beaucoup des critiques exprimées par les plaignants étaient si personnelles qu'il serait ardu de déterminer les fondements autres qu'idéologiques qui les sous-tendent. Elles dénotent souvent une mauvaise compréhension du but du journalisme ou de la nature d'une campagne électorale. La somme des rapports indépendants réalisés pour CBC News et l'ombudsman au fil des ans démontre clairement que le parti au pouvoir fera presque à coup sûr l'objet d'un plus grand nombre de reportages négatifs. C'est lui qui doit défendre son bilan et qui est responsable des politiques en place. Aussi, durant la campagne électorale, plusieurs enjeux pouvant jeter un éclairage négatif sur le gouvernement ont fait partie de l'actualité – le procès Duffy en est le meilleur exemple, sans oublier la question des réfugiés syriens. CBC News aurait pu proposer plusieurs perspectives dans sa couverture, mais ce sont bel et bien les actions et les politiques du gouvernement qui étaient en cause.

Les plaintes relatives aux élections ont représenté environ le tiers de la correspondance relevant du mandat de l'ombudsman. Sur les 1 611 plaintes, demandes de renseignements et communications reçues par mon bureau entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 octobre 2015, 1 106 relevaient de mon mandat. De celles-là, 550 ont été acheminées aux programmeurs pour qu'ils puissent y répondre, et 75 sont toujours en suspens. L'ombudsman a effectué 43 révisions, dont 3 sont toujours en cours. Dans 25 de ces révisions, je n'ai eu aucun reproche à formuler. Dans 7 cas, j'ai relevé des manquements, et dans 9 cas, la politique n'avait pas été enfreinte, mais des lacunes ont été constatées. Aucune tendance discernable ne se dégage des infractions commises, qui vont de l'erreur factuelle (corrigée bien avant la révision) au conflit d'intérêts (Lang). Dans un seul cas, j'ai accueilli une plainte sur un manque d'équilibre, qui portait sur un reportage diffusé à l'émission *The Exchange* dans lequel la version des faits de la partie syndicale n'était pas adéquatement présentée.

Les membres du public remettent en question l'utilisation d'images puissantes et choquantes dans les reportages. Et nous pouvons citer plusieurs exemples : le corps du petit Alan Kurdi, échoué sur une plage de Turquie, l'assassinat d'un caméraman et d'une reporter, abattus en direct en Virginie, et la tuerie dans un collège du Colorado. Dans les cas que j'ai examinés, j'ai défendu la décision d'utiliser les images, mais des avertissements clairs aux membres de l'auditoire, surtout à la télévision, devraient être diffusés plus systématiquement.

Mon bureau a également reçu une série de plaintes sur la couverture de la question de la vaccination des enfants, qui prend de l'ampleur. Ces plaintes provenaient de personnes qui doutent de l'efficacité et du caractère sécuritaire des vaccins. Je leur ai expliqué que si nous présentions leur argumentaire comme l'égal des preuves scientifiques et médicales irréfutables qui existent dans ce dossier, nous créerions une fausse équivalence. Les lobbys anti-vaccins sont constitués de personnes passionnées qui peuvent se mobiliser entre elles sur les médias sociaux. Elles ont droit à leur opinion, mais pour assurer l'impartialité et l'équilibre de sa couverture, CBC n'est pas obligée d'en tenir compte.

En ce qui concerne les communications ne relevant pas de mon mandat, je remarque une amélioration dans la réaction des services concernés. Toutefois, je suis préoccupée de constater que les plaintes à propos des commentaires passent souvent sous le radar. Une politique claire ou une stratégie de communication, même en rejetant toute obligation de répondre, contribuerait à réduire les effets de ces plaintes. J'ai déjà dit, depuis que j'occupe ce poste, que le contraste entre le processus détaillé de traitement des plaintes liées aux nouvelles et aux actualités et la nature aléatoire du traitement de toutes les autres plaintes ne sert pas l'engagement de la Société envers la transparence.

Les relations entre mon bureau et l'équipe de CBC News demeurent ouvertes et cordiales. Je reconnais son travail et sa collaboration.

Esther Enkin