

ANNEXE 6

RÉPONSE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AUX RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LES OMBUDSMANS DANS LEURS RAPPORTS ANNUELS

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

18 juin 2014

Ottawa (Ontario)

 = par vidéoconférence

Membres des Comités présents :

Rémi Racine, président des Comités
Hubert T. Lacroix
Edward Boyd
Peter Charbonneau
George Cooper
Pierre Gingras
Marni Larkin
Terrence Leier
Maureen McCaw
Brian Mitchell
Marlie Oden

Membre des Comités absent :

Cecil Hawkins

Également présents :

Maryse Bertrand, vice-présidente, Services immobiliers, Services juridiques et avocate-conseil
Heather Conway, vice-présidente principale, Services anglais ()
Louis Lalande, vice-président principal, Services français ()
Michel Cormier, directeur général de l'Information, Services français ()
Stéphanie Duquette, chef du cabinet du président-directeur général
Esther Enkin, ombudsman, Services anglais ()
Tranquillo Marrocco, secrétaire général associé
Jennifer McGuire, directrice générale et rédactrice en chef, CBC News et Centres, Services anglais ()
Pierre Tourangeau, ombudsman, Services français ()

Ouverture de la séance

Le président des Comités ouvre la séance à 13 h 10.

1. Rapport annuel de l'ombudsman des Services anglais 2013-2014

Esther Enkin fait le point sur le nombre de plaintes reçues pendant l'exercice et les principaux sujets sur lesquels portent ces plaintes : controverse au sujet des personnalités de CBC qui donnent des allocutions contre rémunération, reportage sur des résultats de sondages, style d'un chroniqueur et opinions exprimées par lui, questions de bon goût, couverture de l'affaire Rob Ford et section de commentaires du site web. Elle précise également le traitement accordé par la Société aux plaintes relatives aux contenus non liés aux nouvelles et aux actualités.

Jennifer McGuire présente un aperçu de la réponse donnée par la direction au rapport de l'ombudsman et des mesures prises, notamment la formation donnée au personnel de CBC North, la publication en ligne d'une liste des allocutions données à l'extérieur par des personnalités de CBC, l'élaboration de stratégies visant les commentaires en ligne, et l'examen du traitement des plaintes.

Les membres des Comités demandent s'il serait possible d'uniformiser le processus de réponses aux plaintes entre les Services anglais et les Services français.

2. Rapport annuel de l'ombudsman des Services français 2013-2014

Pierre Tourangeau fait le point sur le nombre de plaintes reçues pendant l'exercice et les principaux sujets sur lesquels portent ces plaintes, notamment la charte des valeurs québécoises et les élections au Québec. Il signale également la récurrence d'erreurs ayant déjà fait l'objet d'une plainte ou d'une révision par l'ombudsman. Il conclut son exposé en soulignant que les changements apportés au mandat de l'ombudsman en mars 2012 ont permis de clarifier son rôle.

Michel Cormier présente un aperçu de la réponse donnée par la direction au rapport de l'ombudsman et des mesures prises, notamment la diffusion d'un correctif et d'excuses en ondes au sujet d'un reportage sur la question israélo-palestinienne, la commande de sondages et la variété des opinions émises en ondes au sujet de la charte des valeurs québécoises, l'ajout aux fonctions des rédacteurs en chef du contrôle des textes mis en ligne qui relèvent d'eux, l'utilisation de panels de citoyens indépendants pour évaluer la couverture électorale de Radio-Canada, la création de vidéos de formation sur les *Normes et pratiques journalistiques*, et la création du nouveau poste de directeur du Traitement des plaintes.

Les membres des Comités demandent des précisions sur la publication en ligne des réponses données aux plaintes, sur la couverture des élections par des journalistes d'enquête, et sur l'impact des émissions d'affaires publiques qui couvrent également l'information.

3. 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, 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 14 h 00.

OMBUDSMAN



**BUREAU DE
L'OMBUDSMAN**
SERVICES FRANÇAIS

RAPPORT ANNUEL
2013-2014

Bureau de l'ombudsman des Services français

Le 23 mai 2014

Monsieur Rémi Racine
Président du Conseil d'administration

Monsieur Hubert T. Lacroix
Président-directeur général

Membres du Conseil d'administration

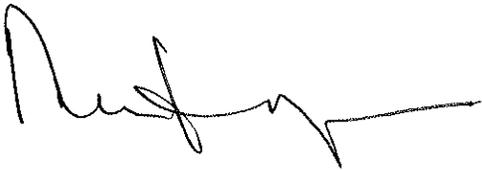
Objet : Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2013-2014

Messieurs,
Membres du Conseil,

Voici mon rapport annuel à titre d'ombudsman pour l'année 2013-2014.

Je vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman des Services français



Pierre Tourangeau

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS	3
QUAND LE MESSAGE PASSE MAL	7
NPJ : UNE APPLICATION PLUS RATIONNELLE	11
RETOUR SUR LA « NÉCESSAIRE TRANSPARENCE »	13
LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN	16
ANNEXES	
I Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse	61
II Tableau : délais de réponse de la direction	62
III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais	63
IV Le mandat de l'ombudsman	64

On peut trouver le rapport annuel de l'ombudsman à l'adresse web suivante :
<http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/ressources/rapports-annuels/>

LES FAITS SAILLANTS

On ne peut pas prétendre que toutes les années se suivent et se ressemblent pour le Bureau de l'ombudsman des Services français de CBC/Radio-Canada. Il faut dire qu'à cet égard, il est évidemment tributaire de l'actualité, tout comme le sont les médias.

Durant l'année écoulée, le Québec n'a pas connu de crise sociale interminable, agrémentée de manifestations quotidiennes parfois violentes; aucun journaliste notoire de Radio-Canada n'a fait le saut en politique, et ce fut presque le calme plat, négociations de paix obligent, sur le front du conflit israélo-palestinien, habituellement générateur d'un nombre appréciable de plaintes et de révisions.

Toutefois, l'actualité ne dort jamais et il se passe toujours quelque chose pour rappeler à l'ombudsman que sa vie n'est pas un long fleuve tranquille. Le Québec a connu un autre dossier chaud cette année, soit celui de la charte dite « des valeurs » ou de la « laïcité », pour lequel le Bureau de l'ombudsman a reçu 107 plaintes qui ont débouché sur huit révisions. Dans trois cas, j'ai donné raison aux plaignants.

Le gouvernement minoritaire du Parti québécois a aussi déclenché une élection générale, mais ce un peu plus de trois semaines avant la fin de l'exercice financier 2013-2014, et le scrutin a eu lieu au début du suivant, soit le 7 avril. C'est donc dire que la majeure partie de la campagne s'est déroulée dans l'exercice dont je rends compte aujourd'hui. Du 5 au 31 mars, j'ai reçu 266 plaintes à propos de la couverture électorale pour lesquelles j'ai procédé à trois révisions sans constater d'infraction aux *Normes et pratiques journalistiques*¹.

Comme le Bureau de l'ombudsman le fait depuis 1998 à la demande du Conseil d'administration de la Société, j'ai constitué trois comités, chacun composé de cinq citoyens, à qui j'ai confié la tâche d'observer et d'analyser la couverture électorale fournie par la Radio, la Télévision et le site web de Radio-Canada. J'ai nommé, pour chacun de ces comités, un président responsable de coordonner le travail des autres membres. Les trois présidents m'ont fourni, au lendemain de l'élection, un rapport avec les observations et constats de leur comité. Au moment de publier ces lignes, les trois rapports ont été remis au Conseil d'administration. J'en rendrai compte publiquement dans mon rapport annuel de l'an prochain.

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

Comme c'est souvent le cas au Québec, l'élection a poussé les électeurs à se partager entre les lignes partisanes traditionnelles fédéraliste et souverainiste. Autant que le débat sur la charte des valeurs, la campagne électorale a soulevé les passions et mon bureau a reçu son lot habituel de plaintes prônant aux journalistes de Radio-Canada des intentions partisanes pour l'un ou l'autre camp. Le plus souvent, ces plaintes ne reposaient que sur des affirmations courroucées ou des arguments *ad hominem* et rarement sur des faits, des gestes ou des propos précis.

Je remarque que les médias sociaux, qui permettent aux citoyens de participer de plus en plus au débat public, et de plus en plus directement, ont une incidence très claire sur le nombre et la nature des plaintes envoyées à mon bureau en période électorale ou de tensions sociales. J'ajoute que cela vaut aussi pour les plaintes en général.

C'est d'ailleurs un phénomène sur lequel j'ai l'intention de me pencher plus en profondeur au cours de la prochaine année.

Mais déjà, pour avoir un aperçu de son importance, il suffit de comparer les chiffres de 2000-2001 à ceux d'aujourd'hui : il y a 14 ans, le Bureau de l'ombudsman a traité un total de 241 plaintes, dont 176 touchaient l'information, et produit 17 révisions.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu en 2013-2014 1 266 plaintes² en tout, dont 912 concernaient les contenus d'information. C'est une baisse notable par rapport à l'an dernier mais, encore une fois, celui-ci avait été particulièrement intense.

J'ai demandé aux différentes directions et responsables d'émissions concernés de répondre à 500 des plaintes que j'ai reçues. Dans 36 cas, les plaignants ne se sont pas contentés de la réponse obtenue et m'ont demandé de procéder à une révision du dossier : 36 révisions, donc, que j'ai produites en 7 jours en moyenne, maintenant ainsi à peu près au même niveau le court délai que j'avais réussi à atteindre l'an dernier.

Dans 6 de ces révisions, j'ai conclu que la plainte était tout à fait justifiée, tandis que dans 4 autres cas, je concluais qu'elle ne l'était qu'en partie. J'ai estimé que pour les 26 autres plaintes, il n'y avait eu aucune infraction aux NPJ de Radio-Canada.

L'an dernier, je m'étais permis d'insister longuement dans mon rapport annuel sur la nécessité de faire preuve de plus de transparence dans l'admission des erreurs et la diffusion des mises au point, et de s'ouvrir à la discussion avec l'auditoire sur notre pratique journalistique. À mon avis, il s'agit non seulement d'une attitude saine pour un média public que ses propres règles incitent à la plus grande ouverture, mais d'un devoir quand on se donne comme mission première de servir l'intérêt public tout en ayant, en vertu de la liberté de presse, le privilège exclusif de le définir soi-même.

² Tableau sur la correspondance reçue par l'ombudsman, p. 6.

J'ai souligné à cet égard des carences évidentes et formulé des recommandations précises. On ne peut pas dire qu'elles furent reçues avec un grand enthousiasme par la direction de l'Information qui les a peu ou pas suivies.

Comme tous les métiers, celui d'ombudsman comporte son lot de frustrations. Ça n'a donc rien d'exceptionnel et je serais malvenu de m'en plaindre. Mais je ne peux passer sous silence le fait que des carences relevées ou des erreurs identifiées au fil de mes révisions continuent de se répéter sans qu'on soit apparemment en mesure de l'empêcher. Et ce, malgré la bonne volonté et les mesures mises en place par la direction de l'Information pour donner suite aux recommandations formulées dans certaines de mes décisions. Cette incapacité soulève à mon avis un sérieux problème dans l'encadrement éditorial.

Enfin, l'adoption du nouveau mandat des ombudsmans de CBC/Radio-Canada, en mars 2012, a permis de clarifier un imbroglio qui durait depuis quelques années au sein des Services français sur la portée des NPJ et le champ d'action de l'ombudsman.

Je constate avec bonheur que toutes les émissions qui estimaient auparavant ne pas être visées par les NPJ, ni soumises au regard de l'ombudsman, acceptent maintenant volontiers de l'être et font preuve d'une bonne volonté sans réserve.

Pierre Tourangeau
Ombudsman des Services français
Le 23 mai 2014

CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
2013-2014	912	354	1 266
2012-2013	1 130 (+ 235 : exclusion Jean-Martin Aussant débat des chefs ³)	253	1 383
2011-2012	741 (+ 501 : exclusion Elizabeth May débat des chefs ⁴)	420 (+ 318 : question sur Palestine à <i>Connivence</i>)	1 161
2010-2011	760 (+ 1 130 : exclusion Elizabeth May débat des chefs ⁵)	517	1 277
2009-2010	609 (+ 43 : Six dans la cité)	456 ⁶	1 065
2008-2009	768 (+ 54 : enquêtes sur biologie totale et Falun Gong + 155 : Paix et propagande + 22 : carte Kurdistan)	681	1 449
2007-2008	567 (+ 37 : expression catholiques intégristes)	473	1 020
2006-2007	548 (+ 1 234 : débat des chefs)	422	970

³Entre parenthèses dans ce tableau, les plaintes en série sur le même sujet, qui nécessitent une seule réponse.

Les 236 plaintes reçues sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

⁴Entre 2011-12, 502 plaintes reçues sur l'exclusion d'Elizabeth May au débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

⁵ En 2010-2011, à propos de l'exclusion d'E. May du débat des chefs, 502 plaintes ont été logées après le 31 mars (2011-2012) mais ne sont pas incluses dans ce chiffre.

⁶Les 150 plaintes sur la fermeture de la station à Windsor sont incluses dans ce chiffre.

QUAND LE MESSAGE PASSE MAL

Au cours des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman a produit une vingtaine de révisions sur des reportages à propos d'Israël en général et du conflit israélo-palestinien en particulier.

Cette année, le nombre de plaintes à ce sujet qui ont débouché sur des révisions a radicalement chuté : quatre plaignants seulement ne se sont pas satisfaits des réponses de la direction de l'Information et ont requis que je révise le dossier.

Il s'agit d'une baisse considérable attribuable essentiellement à deux facteurs. D'abord, les relations entre Israéliens et Palestiniens se sont plutôt détendues en marge de la reprise des pourparlers de paix entre les deux parties, alors que l'an dernier avait été marqué par une guerre ouverte entre Israël et le Hamas et que plusieurs incidents violents s'étaient produits l'année précédente.

Radio-Canada a aussi modifié sa couverture de la région, délaissant l'antagonisme israélo-palestinien pour accorder plus d'importance aux bouleversements qui secouent le monde arabe, notamment la guerre civile en Syrie. C'est dans cette optique que la Société a choisi de baser son correspondant non plus à Tel-Aviv, comme auparavant, mais à Beyrouth, au Liban.

Malheureusement, je remarque que lorsqu'Israël s'invite dans l'actualité, les reportages produits donnent encore lieu à leur lot de plaintes. Le plus préoccupant est qu'il arrive que ces plaintes portent sur des éléments ou des erreurs que j'ai déjà eu l'occasion de souligner, parfois même plusieurs fois, et à grands traits.

Après tant de plaintes justifiées depuis trois ans, touchant en particulier la valeur d'exactitude des NPJ de Radio-Canada, après les recommandations formulées à la fin de mes révisions et dans mes rapports annuels au Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada, après les mesures mises en place par la direction de l'Information pour tenir compte de ces recommandations, je m'explique mal qu'on produise encore des reportages erronés lorsqu'il est question d'Israël et de l'éternel conflit l'opposant aux Palestiniens.

Bien sûr, aucun journaliste n'est à l'abri d'une erreur. Et, comprenons-nous bien, je ne doute pas que ces erreurs sont commises de bonne foi. Il reste qu'on répète des erreurs grossières pourtant clairement documentées, et, surtout, que celles-ci sont diffusées ou publiées après avoir échappé à la vigilance de ceux qui sont chargés de vérifier et

d'approuver les reportages. Il me semble en effet aberrant que des reportages sur un dossier qui entraîne autant de révisions et de mises en garde de l'ombudsman ne déclenchent pas une série d'alarmes auprès des responsables éditoriaux avant de se retrouver en ondes ou sur le web.

Un problème systémique?

Le dossier israélien n'est pas le seul où j'ai pu observer que des erreurs, pourtant relevées dans une révision de l'ombudsman ou dans des plaintes, étaient répétées par la suite.

En janvier 2013, par exemple, dans une révision intitulée *Violence conjugale : derrière les données officielles*, j'attirais l'attention de la direction de l'Information sur le danger d'utiliser certaines statistiques sur la violence conjugale sans comprendre ni expliquer la véritable réalité qu'elles décrivent.

Pourtant, il m'est arrivé depuis d'entendre les mêmes raccourcis en ondes à partir des mêmes statistiques ou de données semblables. Et les auditeurs aussi, qui s'en plaignent.

Autre exemple, plusieurs personnes l'an dernier ont protesté contre l'usage inapproprié dans les bulletins météo, par les journalistes et les animateurs, du concept de refroidissement éolien.

À juste titre, ces auditeurs faisaient remarquer que le vent ne contribue pas à faire baisser la température et qu'il ne fait pas plus froid à moins 25 sous un vent de 100 km/h qu'à moins 25 lorsqu'il ne vente pas; que le concept de refroidissement éolien a été créé pour indiquer l'impression ressentie sur la peau nue, et qu'il était faux de dire, par exemple, qu'il « fait moins 25, mais moins 40 si on considère le facteur vent ». Comme le faisait remarquer un auditeur, il est rare qu'on se promène en petite tenue dans la rue en hiver.

Après avoir consulté ses météorologues, la direction de l'Information, à ma demande, a répondu aux plaignants, leur donnant raison et leur indiquant qu'une explication précise de la notion de refroidissement éolien serait envoyée à tous ceux qui étaient susceptibles de parler de la météo. Ce qui fut fait.

Puis l'hiver se termina, et arriva le printemps, l'été ensuite et un autre automne qui vit réapparaître sur sa fin la même utilisation fautive du concept de refroidissement éolien. Nouvelles récriminations des mêmes plaignants, renvoi des explications aux mêmes journalistes et animateurs...

Il semble bien que chaque hiver ramène la même erreur aussi sûrement que la neige et les grands froids, peu importe les notes de service et les rappels. Évidemment, on peut comprendre qu'il est plus « excitant » d'annoncer qu'il fera moins 40 que moins 25, mais

il n'est pas nécessaire de sombrer dans le catastrophisme pour convaincre les Canadiens que leurs hivers sont très rigoureux et interminables.

En octobre 2013, je me suis penché à la demande d'un auditeur sur un documentaire diffusé au RDI dans le cadre de l'émission *Les grands reportages*. Ma révision s'intitulait *Documentaire « coup de poing » : des scènes violentes présentées sans mise en garde*⁷. J'y relevais que, effectivement, on aurait dû, comme le soulignait un auditeur, mettre en garde le public contre la violence et le caractère troublant de certaines scènes, étant donné, entre autres, l'heure de diffusion. D'autres ombudsmans avant moi avaient eux aussi eu l'occasion de se prononcer sur des plaintes similaires.

Depuis, j'ai reçu de nouvelles plaintes de même nature et observé moi-même que certains documentaires ou reportages présentés à des heures de grande écoute ne respectaient pas les NPJ de Radio-Canada à cet égard, non plus que les règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) auxquelles se réfèrent aussi les NPJ.

Chaque fois, dans mes conversations subséquentes avec les responsables des émissions où ces contenus étaient diffusés, j'ai constaté que ceux-ci connaissaient peu ou pas ces normes et règles. Pourtant, les NPJ insistent clairement sur la connaissance qu'ils doivent en avoir et le respect de ces lignes directrices. Il était aussi manifeste qu'ils n'avaient pas eu l'occasion de prendre connaissance de ma révision récente sur le sujet.

Pas de solution simple

Dire que j'ai parfois l'impression de prêcher dans le désert serait nettement exagéré. D'autant que j'ai régulièrement l'occasion de discuter des jugements et appréciations que je porte dans mes révisions avec les responsables concernés, lesquels, d'ailleurs, les accueillent toujours avec ouverture et honnêteté.

Il reste qu'il existe un problème bien réel, comme le montrent les quelques exemples que j'ai donnés plus haut, dans le suivi qui est fait des révisions, constats et recommandations de l'ombudsman. Soit les messages de la direction ne se rendent pas aux troupes; soit il existe des failles dans le système d'encadrement des journalistes ou dans le mécanisme de révision des contenus avant diffusion; soit les suivis ne se font que ponctuellement ou les mécanismes en place ne sont pas en mesure d'assurer la constance de l'encadrement et de la surveillance des contenus éditoriaux.

Ce ne sont que des hypothèses, et les véritables raisons de ces carences pourraient être tout autres. De toute façon il ne m'appartient pas de les identifier, pas plus que les solutions, comme il ne me revient pas de dicter leur ligne de conduite aux responsables des contenus d'information et des émissions. Je connais trop bien les conditions dans

⁷<http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/documentaire-coup-de-poing-des-scenes-violentes-presentees-sans-mise-en-garde-les-grands-reportages/>

lesquelles ils travaillent, et l'ampleur de la machine multiplateforme radio-canadienne pour savoir que les problèmes, tout simples qu'ils paraissent, y commandent la plupart du temps des solutions complexes.

J'ajoute cependant qu'il est possible de trouver et d'appliquer des solutions pérennes. J'en veux pour preuve le contrôle de la présentation, de la promotion et de la discussion de deux reportages de l'équipe d'enquête diffusés durant la campagne électorale québécoise de 2014 : le premier à propos d'un compte bancaire à l'étranger du chef du Parti libéral du Québec Philippe Couillard, le second sur l'implication du mari de Pauline Marois dans le financement du Parti québécois.

Lors de l'élection précédente, en 2012, la diffusion de deux reportages par la même équipe avait soulevé la controverse et donné lieu à plusieurs plaintes que j'avais dû réviser.

J'avais déterminé que les reportages eux-mêmes n'enfreignaient pas les NPJ de Radio-Canada, mais que les manchettes qui les présentaient, les titres et variantes des textes utilisés en ondes au RDI prêtaient à différentes interprétations. J'ajoutais que d'autres éléments de la couverture avaient pu contribuer à entretenir une perception des reportages non souhaitée par le service de l'Information, que j'invitais par conséquent à réfléchir à la meilleure façon de contrôler la perception de ses reportages d'enquête en période électorale.

Force est de constater que, dans ce cas précis, les mesures mises en place pour éviter que ce genre d'erreurs se reproduise ont été efficaces. J'invite donc la direction de l'Information, et les autres directions qui produisent des contenus d'information, à se saisir de cet exemple pour mettre en place les mesures qui éviteront de répéter des dérives et infractions aux NPJ de Radio-Canada déjà clairement relevées par l'ombudsman dans ses révisions et recommandations.

NPJ : UNE APPLICATION PLUS RATIONNELLE

En mars 2012, le Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada revoyait le mandat des deux ombudsmans des services français et anglais de la Société.

Comme je l'expliquais dans mon rapport annuel 2011-2012, le nouveau mandat concorde avec les nouvelles NPJ qui, elles, sont en vigueur depuis 2010. Auparavant, les disparités entre les textes des deux documents prêtaient à confusion et entraînaient parfois des interprétations différentes par l'ombudsman et les directions de la Société quant à la portée des NPJ et le droit de regard de l'ombudsman.

Il arrivait que les responsables et les artisans de certaines émissions considèrent que celles-ci n'étaient pas soumises aux NPJ parce qu'elles ne relevaient pas de la direction de l'Information, mais plutôt d'une autre direction, comme celle de la Radio générale, de la Télévision générale, ou du Web.

Il faut comprendre que les structures des Services anglais et des Services français de CBC/Radio-Canada ne sont pas les mêmes, et que certains types d'émissions ou de contenus qui tombent sous la juridiction de l'Information du côté de CBC, relèvent plutôt, à Radio-Canada, de la Radio générale ou de la direction des Régions, par exemple.

Au sein même des Services français, certaines émissions, pourtant semblables, peuvent tantôt être gérées par le service de l'Information, tantôt par la Radio générale, tantôt par la direction des Régions sous la supervision d'un cadre qui peut, par ailleurs, superviser des contenus d'information autant que d'intérêt général.

La responsabilité des émissions et de leurs contenus est moins morcelée chez CBC où, en conséquence, la portée des NPJ a moins posé problème. Mais dans le contexte de Radio-Canada, on peut comprendre que des textes imprécis ou mal appareillés, voire contradictoires dans les NPJ et le mandat de l'ombudsman, aient pu entretenir la confusion sur la portée des unes et le champ d'intervention de l'autre.

Pour dissiper tout imbroglio, les NPJ et le mandat de l'ombudsman, adoptés respectivement en 2010 et en 2012, s'appliquent maintenant non plus aux émissions d'information, mais aux contenus d'information et aux personnels qui les préparent, peu importe les émissions ou les plateformes où ils sont diffusés.

La fin de l'ambiguïté

Deux ans après l'entrée en vigueur du nouveau mandat de l'ombudsman, le temps et les nécessaires explications ayant fait leur œuvre, je constate avec plaisir que ce qui entraînait tant de frictions autrefois ne semble plus poser problème aujourd'hui.

Il faut dire que la pratique a démontré que ce n'est pas parce qu'un contenu d'information, produit par la Radio, la Télévision générale ou le Web, est maintenant clairement soumis à l'application des NPJ que les auditeurs ou les lecteurs s'en plaignent plus qu'avant. Que ce n'est pas non plus parce que l'ombudsman accueille une récrimination à propos de ce contenu que le plaignant demandera automatiquement une révision, pas plus que, s'il la demande, l'ombudsman lui donnera nécessairement raison en fin de compte.

On ne doit pas oublier un aspect fondamental du travail de l'ombudsman : avant de se poser en juge et de déterminer si la plainte d'un auditeur est fondée ou pas, il agit d'abord comme entremetteur entre le plaignant et les responsables de l'objet de sa plainte, puis comme médiateur. C'est pourquoi, dans la plupart des cas, il arrive que le litige se règle par un échange entre les parties et que le plaignant n'aille pas jusqu'à demander à l'ombudsman de réviser sa plainte.

À cet égard, je dois souligner que les équipes des émissions nouvellement soumises au regard de l'ombudsman ont démontré beaucoup de bonne volonté et agi en toute transparence chaque fois qu'elles ont dû faire face aux plaintes que je leur envoyais. J'ajoute qu'elles n'ont pas hésité, lorsqu'elles estimaient que les plaintes étaient en tout ou en partie fondées, à faire les mises au point nécessaires. Dans la plupart des cas, cette bonne foi et cette ouverture ont satisfait le plaignant qui en est resté là et ne m'a pas demandé de réviser le dossier.

Les données suivantes illustrent bien ce que je viens d'expliquer. Durant l'année écoulée, sur les 36 révisions que j'ai produites, six seulement ont porté sur des contenus d'information diffusés dans des émissions qui tombent sous la juridiction de la Radio ou de la Télévision générales : quatre concernaient trois émissions d'ICI Radio-Canada Première (*Médium large; C'est bien meilleur le matin; Pas de midi sans info*); les deux autres visaient *Tout le monde en parle* sur ICI Radio-Canada Télé. Dans aucune de ces six révisions, je n'ai conclu à une infraction aux NPJ.

Je vois donc dans ceci la démonstration que l'ouverture, l'honnêteté, la transparence et, le cas échéant, l'admission et la correction de bonne foi de ses erreurs sont des attitudes rentables pour l'image et la crédibilité de Radio-Canada et de ses employés. Elles traduisent également la compréhension des responsabilités et devoirs qu'impose le caractère public de Radio-Canada à ses artisans et cadres, et le profond respect de ceux-ci envers leurs publics.

RETOUR SUR LA « NÉCESSAIRE TRANSPARENCE »

Dans le rapport annuel de l'an dernier, j'avais longuement insisté sur la nécessité d'agir de manière transparente en matière de reconnaissance des erreurs. J'y rappelais notamment qu'en ce qui concerne l'information, Radio-Canada a le devoir d'« agir de façon responsable », reprenant ainsi les termes exacts d'un des quatre grands principes sur lesquels reposent les NPJ de la Société.

Mais j'allais plus loin, estimant qu'une ouverture totale à cet égard serait en adéquation parfaite avec le mandat de société publique de Radio-Canada et contribuerait à solidifier son image de marque tout en renforçant la confiance que les auditeurs placent en ses journalistes et la crédibilité qu'ils accordent à ses contenus d'information.

Et je concluais :

« C'est donc dans ce contexte que je demande aux directions concernées par l'application des NPJ, en tout ou en partie, d'élaborer et de mettre en place une véritable procédure de reconnaissance et de correction des erreurs. Je souhaite que cette procédure soit permanente et réellement visible, et non ponctuelle, arbitraire ou cachée, par exemple dans les dédales d'un site Internet.

Pour une société publique comme Radio-Canada et pour ceux qui y travaillent, la responsabilisation et la transparence sont non seulement des devoirs et des obligations, mais ce sont aussi des moyens de consolider sa crédibilité, elle-même garante de la confiance et de l'appui du public. Il faut les voir comme des marques de commerce, et comme des avantages concurrentiels. »

Pas d'intérêt véritable...

Un an après avoir écrit ces lignes, on ne peut pas dire que les choses aient beaucoup évolué sur cette question. Dans sa réponse à mon rapport annuel 2012-2013, le directeur général de l'Information, M. Michel Cormier, a poliment pris acte de ma demande de mettre en place « une véritable procédure de reconnaissance et de correction des erreurs ». Son seul engagement, toutefois, se limitait à mandater le directeur des plaintes de son service afin que le processus « soit plus rapide et systématique ».

Je n'ai donc pas senti d'intérêt véritable de la part de la direction de l'Information pour cette plus grande transparence que je prône et dont j'estime que Radio-Canada pourrait profiter et s'enorgueillir.

Je note surtout qu'on est encore loin de cette procédure de reconnaissance et de correction des erreurs « permanente et réellement visible » que je souhaitais l'an dernier, et que celle-ci est toujours « ponctuelle » et tributaire des « dédales » d'un site Internet.

... mais une porte entrouverte

Je dois dire, par contre, que j'ai, de mon propre chef, approché la direction d'ICI Radio-Canada.ca, à la fin de l'été 2013, dans le but que soit créée sur cette plateforme une véritable « vitrine déontologique », conviviale et aisément accessible.

J'ai avancé l'idée qu'on puisse y retrouver l'ensemble des correctifs et mises au point portant sur les contenus d'information de toutes les émissions et plateformes; des renvois vers les décisions et les sites web de l'ombudsman et du Conseil de presse du Québec, les NPJ de Radio-Canada, la procédure de plainte; mais également, par exemple, des articles de diverses provenances sur des cas qui soulèvent des questions d'éthique journalistique, ou qui touchent la liberté ou les pratiques de la presse, etc.

J'ai même soumis que le directeur général de l'Information puisse y tenir un blogue régulier qui lui permettrait d'établir un contact et de maintenir une conversation large avec le public sur les pratiques journalistiques et les contenus d'information de Radio-Canada.

Bref, j'ai lancé tous azimuts des idées auxquelles la direction concernée réfléchit encore avec ses responsables, et j'ai bon espoir que nos discussions, qui se poursuivent, aboutiront à quelque chose de concret dont la nature et l'ampleur restent encore à déterminer.

Des améliorations louables

Cela dit, je dois souligner que j'ai toujours la pleine collaboration des responsables du service de l'Information dans l'exercice de mes fonctions d'ombudsman. En particulier, le directeur de la Diversité et des Relations citoyennes, M. Luc Simard, et moi entretenons des rapports cordiaux et efficaces qui nous permettent, chacun dans son rôle, de procéder rondement, dans la plupart des cas, à l'examen des plaintes.

Je note aussi avec intérêt qu'on a rationalisé le traitement des plaintes de sorte que l'ensemble de celles-ci sont traitées selon les mêmes critères. Il faut savoir que les plaintes à propos des contenus d'information produits par les différentes directions de Radio-Canada (Information, Régions, Radio générale, Télévision générale, Internet, etc.) n'atterrissent pas toutes au Bureau de l'ombudsman, loin de là. Un grand nombre est acheminé au service des Relations avec l'auditoire de la Société, au service de l'Information ou aux autres services concernés. Les émissions en reçoivent également

beaucoup, tout comme les journalistes, recherchistes et animateurs qui peuvent échanger directement avec les membres du public.

Le Bureau de l'ombudsman peut recevoir jusqu'à 1 500 plaintes certaines années et le service des Relations avec l'auditoire à peu près autant à propos des contenus d'information. Si on ajoute celles reçues par tous les autres services et émissions, on peut comprendre l'importance d'utiliser la même grille pour traiter équitablement les plaintes sans égard à qui les a reçues.

Des efforts ont donc été faits pour centraliser au bureau des Relations citoyennes du service de l'Information le plus grand nombre de plaintes. Le service des Relations avec l'auditoire, par exemple, y envoie maintenant systématiquement toutes les plaintes qu'il reçoit et qui concernent les contenus d'information. Le directeur de la Diversité et des Relations citoyennes, de son côté, répond à chaque plaignant en lui donnant un recours d'appel à l'ombudsman pour le cas où il ne serait pas satisfait de la réponse reçue.

Cette centralisation a le mérite d'uniformiser la procédure de traitement des plaintes, d'améliorer l'efficacité du système, notamment en éliminant les dédoublements, et de traiter tout le monde de la même manière et dans les mêmes délais. Il s'agit d'une amélioration louable.

LES PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN

Rectifier? Ou s'autoflageller?

David Ouellette

Médium large, ICI Radio-Canada Première

M. David Ouellette est directeur associé pour le Québec du Centre consultatif des relations juives et israéliennes (CERJI), un organisme qui se présente comme le porte-parole officiel des quelque 400 000 juifs canadiens.

Il se plaignait d'un élément de la chronique internationale intitulée *Tour du monde*, présentée le 5 mars 2013 par la journaliste de Radio-Canada International, M^{me} Khady Beye, dans le cadre de l'émission *Médium large*, sur ICI Radio-Canada Première.

L'élément en question portait sur l'élection de la nouvelle Miss Israël 2013, Yityish Titi Aynaw, une reine de beauté d'origine éthiopienne.

Dans son échange avec l'animatrice de l'émission, M^{me} Catherine Perrin, M^{me} Beye a rappelé une controverse sur l'existence d'un possible programme du gouvernement israélien visant le contrôle des naissances des immigrantes d'origine éthiopienne à leur insu.

M. Ouellette affirmait que M^{me} Beye avait avancé des faussetés.

La direction de l'émission l'a admis et a accepté de présenter en ondes une mise au point. Toutefois, celle-ci n'a pas trouvé grâce aux yeux du plaignant.

La révision (11 avril 2013)

J'ai conclu que la chroniqueuse avait effectivement présenté des allégations comme des faits établis alors qu'elles restaient encore à établir. Il y a donc eu erreur sur le plan de l'exactitude. Mais, comme le demandent les *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ) de Radio-Canada, l'erreur a été corrigée et la mise au point lue en ondes m'est apparue correcte et suffisante.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/rectifier-ou-s-autoflageller-medium-large/>

Plainte non justifiée.

Journalistes et variétés : divertir sans déraper

Simon Carrier

Tout le monde en parle, ICI Radio-Canada Télé

Un auditeur, M. Simon Carrier, se plaignait d'une entrevue accordée le 10 mars 2013 par M^{me} Johane Despins, animatrice de l'émission *L'épicerie*, dans le cadre de l'émission de variétés *Tout le monde en parle*, diffusée sur ICI Radio-Canada Télé. M. Carrier soutenait que M^{me} Despins avait pris position en affirmant faussement qu'il n'y a aucune différence entre les aliments biologiques et les aliments conventionnels.

La révision (12 avril 2013)

J'ai d'abord rappelé que *Tout le monde en parle* est une émission de variétés, et non d'information, dont le ton léger et l'humour ambiant appellent nécessairement les journalistes qui y sont invités à s'écarter du flegme et du stoïcisme que leur impose l'exercice ordinaire de leur métier de journaliste, à Radio-Canada notamment.

Pour établir l'impartialité des journalistes, des reporters et analystes en particulier, les règles déontologiques réclament qu'ils maintiennent une distance certaine à l'égard des sujets et des individus dont ils traitent.

À mon avis, l'intervention de M^{me} Despins était beaucoup plus nuancée que la perception qu'en a eue le plaignant.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/journalistes-et-varietes-divertir-sans-deraper-tout-le-monde-en-parle/>

Plainte non justifiée.

Adjectifs et adverbes : l'erreur hyperbolique

Pierre Fortin

Les grands reportages, ICI RDI

Le plaignant, M. Pierre Fortin, un avocat de Québec, en avait contre la présentation, par l'animateur Simon Durivage, d'un documentaire sur le défunt président du Venezuela, Hugo Chavez. Ce documentaire français a été diffusé le 5 mars 2013 à ICI RDI dans le cadre de l'émission *Les grands reportages*. M. Fortin considérait que la présentation en était « exagérément négative » et, de ce fait, partielle.

La révision (18 avril 2013)

Dans cette plainte, la question était de savoir si l'animateur avait raison d'affirmer qu'Hugo Chavez avait implanté « un système socialiste implacable, népotiste et extrêmement violent ».

J'ai souligné que, telle que libellée, l'introduction de M. Durivage présentait ces affirmations comme des faits établis. Or, le documentaire démontre bien que le gouvernement de M. Chavez est socialiste et autoritaire, mais que son implacabilité demeure discutable.

J'ai conclu que le texte de la présentation du documentaire enf्रेignait la valeur d'impartialité des NPJ de Radio-Canada.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/adjectifs-et-adverbes-l-erreur-hyperbolique-les-grands-reportages/>

Plainte justifiée.

Qu'est-ce qu'un prisonnier politique?

David Ouellette, Michelle Whiteman

Le radiojournal, ICI Radio-Canada Première

Le premier plaignant était M. David Ouellette, directeur associé, affaires publiques (Québec), du Centre consultatif des relations juives et israéliennes, un organisme qui se présente comme le défenseur des droits de la communauté juive et tente d'accroître le soutien à Israël.

Un autre organisme a porté plainte pour les mêmes raisons. Il s'agit de HonestReporting Canada, une organisation qui surveille les médias afin d'y relever et de faire corriger les informations erronées à propos d'Israël. C'est sa directrice pour le Québec, M^{me} Michelle Whiteman, qui a signé la plainte.

Les plaignants en avaient contre un reportage en direct de la journaliste Ginette Lamarche, diffusé dans le radiojournal de sept heures à ICI Radio-Canada Première, le 4 avril 2013. Ils estimaient que la correspondante au Moyen-Orient avait erré en y qualifiant les Palestiniens détenus en Israël de prisonniers politiques.

La révision (30 avril 2013)

La définition de ce qu'est un « prisonnier politique » ne fait pas consensus, c'est clair. M. Ouellette et M^{me}Whiteman l'assimilent à celle de « prisonnier de conscience », ou de « prisonnier d'opinion », deux locutions sur lesquelles tout le monde s'entend pour dire qu'elles désignent des personnes emprisonnées uniquement pour avoir exprimé ou défendu pacifiquement des idées ou des opinions.

Par contre, l'organisation non gouvernementale Amnesty International utilise la désignation de « prisonnier politique » pour qualifier des détenus reconnus coupables d'actes criminels perpétrés pour des motifs politiques, faisant ainsi la distinction avec les vocables « prisonnier d'opinion » et « prisonnier de conscience ».

D'autres ONG à travers le monde utilisent les termes « prisonnier politique » en leur réservant la même signification.

L'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe le fait aussi depuis le 3 octobre 2012 et l'applique à certains des Palestiniens détenus dans les prisons israéliennes.

Je considère donc qu'on peut raisonnablement employer le vocable « prisonnier politique » pour décrire des détenus qui ont commis ou planifié des actes violents à des fins politiques.

Il demeure que si la locution « prisonnier politique » est de plus en plus employée dans le sens où l'entend, entre autres, le Conseil de l'Europe, il est clair qu'elle n'a pas encore la même résonance pour tous. Elle devrait donc être utilisée avec prudence, et contextualisée.

Dans le contexte du reportage, j'estime que la journaliste n'aurait pas dû passer sous silence le fait qu'un des détenus dont elle parlait avait été condamné pour complot terroriste.

J'en ai conclu qu'un des éléments du reportage n'avait pas respecté la valeur d'exactitude des NPJ de Radio-Canada.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/qu-est-ce-qu-un-prisonnier-politique-radiojournal/>

Plainte en partie justifiée.

Jusqu'où faut-il aller pour être équitable?

Chantal Lapointe

Le téléjournal Midi, ICI Radio-Canada Télé

La plaignante, M^{me} Chantal Lapointe, s'indignait d'un reportage de la journaliste Émilie Dubreuil sur le conflit opposant la Commission scolaire des Patriotes aux parents et enseignants de l'école de la Roselière. Elle estimait inéquitable ce reportage, diffusé le 29 mars 2013 au *Téléjournal Midi* de Radio-Canada, parce qu'on n'y donnait, dit-elle, que le point de vue de la Commission scolaire, et non celui des parents et des enseignants de l'école.

Pour contexte, je rappelle que l'école de la Roselière, à Chambly, au sud de Montréal, est une école alternative où on utilise la pédagogie Waldorf, basée sur les théories éducatives de Rudolf Steiner, un philosophe spiritualiste de la fin du XIX^e siècle. Celui-ci est le créateur de l'anthroposophie, un courant de pensée qui tente d'appréhender les phénomènes spirituels de manière scientifique.

La révision (6 mai 2013)

Je peux comprendre l'insatisfaction de la plaignante qui aurait aimé, en fin de compte, que le reportage de M^{me} Dubreuil aborde le fond de la question, soit les arguments du rapport d'expertise qui ont amené la Commission scolaire des Patriotes à ne pas renouveler le permis de l'école alternative de la Roselière.

Mais ce n'est pas le choix qu'ont fait la journaliste et sa direction éditoriale, estimant, entre autres, que ce n'est pas le genre de sujet dont on traite habituellement dans un reportage de moins de deux minutes conçu pour un bulletin de nouvelles.

Les NPJ de Radio-Canada, qui balisent le travail de ses journalistes, établissent le principe de leur indépendance éditoriale comme celle des émissions d'information.

M^{me} Dubreuil et sa direction éditoriale étaient donc tout à fait libres de choisir l'angle qu'ils voulaient pour rendre compte du conflit entre la Commission scolaire des Patriotes et les parents et enseignants de l'école de la Roselière.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/jusqu-ou-faut-il-aller-pour-etre-equitable-tj/>

Plainte non justifiée.

Boulettes et pirouettes

Jacques Gagnon

C'est bien meilleur le matin, ICI Radio-Canada Première

M. Jacques Gagnon se plaignait d'un commentaire de l'animateur René Homier-Roy de l'émission *C'est bien meilleur le matin* sur ICI Radio-Canada Première. Il estimait que ce commentaire, présenté comme des excuses, ressemblait plutôt à des injures.

Pour contexte, M. Homier-Roy avait souligné dans son émission du 17 avril 2013 la mort de la chanteuse néo-écossaise Rita MacNeil. Il avait alors commenté son aspect physique, mais s'en était excusé le lendemain.

La révision (13 mai 2013)

Les NPJ de Radio-Canada reposent sur un certain nombre de principes et de valeurs. Parmi celles-ci, on retrouve la valeur d'équité qui demande de traiter « les personnes et les organismes avec ouverture et respect ».

Les journalistes et animateurs, même les plus expérimentés, ne sont jamais à l'abri d'une erreur, en particulier dans le feu du direct.

Les NPJ, toutefois, demandent que les erreurs soient admises et corrigées, en toute transparence.

M. Homier-Roy a donc fait une erreur, il l'a reconnue publiquement et s'en est longuement excusé, dans le style qui lui est propre.

J'ai retenu que M. Homier-Roy avait admis de bon cœur avoir dépassé les bornes, que ses commentaires étaient crus et tout à fait inappropriés dans les circonstances.

Je constate aussi qu'il a été dithyrambique envers M^{me} MacNeil et qu'il n'a pas ménagé les superlatifs pour souligner son appréciation de la chanteuse et de ses qualités d'artiste.

Je voudrais toutefois souligner que les NPJ établissent que Radio-Canada a un « devoir d'honnêteté auprès des auditoires ».

Je n'ai pu m'empêcher de remarquer que, dans ce cas-ci, aucune des diverses réponses qu'a reçues M. Gagnon, à ma demande, n'était à la hauteur de ses exigences.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/boulettes-et-pirouettes-c-est-bien-meilleur-le-matin/>

Plainte non justifiée.

Erreur ou opinion légitime?

Will Dubitsky

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé

M. Will Dubitsky en avait contre une analyse de deux des membres du forum politique régulier du *Téléjournal* de 22 heures, diffusé sur ICI Radio-Canada Télé le 16 mai 2013. Il estimait que leur lecture du résultat des élections en Colombie-Britannique était erronée et considérait que les deux analystes devraient être remplacés.

Pour contexte, je précise que l'édition nationale du *Téléjournal* de fin de soirée présentait chaque jeudi soir un forum politique avec trois journalistes extérieurs à Radio-Canada.

La révision (10 juillet 2013)

Ce n'était pas la première fois que M. Dubitsky en appelait à l'ombudsman de Radio-Canada, soit parce qu'il considère que le service de l'Information aurait dû présenter, ou ne pas présenter, une opinion particulière; rapporter un fait ou rendre compte d'un événement; ou choisir tel angle de couverture plutôt que tel autre.

À la suite de ses plaintes et à sa demande, ma prédécesseure au poste d'ombudsman des Services français de CBC/Radio-Canada, M^{me} Julie Miville-Dechéne, a produit quatre révisions entre septembre 2008 et février 2011. Chaque fois elle a jugé que la plainte de M. Dubitsky n'était pas fondée, parce qu'en vertu de la liberté de presse et du principe

d'indépendance des NPJ de Radio-Canada, son service de l'Information avait tout à fait le droit de choisir les sujets de ses reportages et leur angle de traitement.

M^{me} Miville-Dechêne rappelait aussi qu'en vertu des mêmes principes et normes, Radio-Canada a tout à fait le loisir d'inviter qui elle souhaite comme analyste ou invité dans ses émissions.

Le cas qui nous occupe est facile à trancher, car il est de même nature que ceux sur lesquels s'est déjà penchée ma prédécesseure.

J'ai donc conclu que la direction du *Téléjournal* était tout à fait libre et dans son droit de recevoir sur son plateau des analystes d'horizons différents; que ceux-ci avaient toute la liberté de faire valoir leurs opinions et analyses particulières sur l'issue de l'élection provinciale en Colombie-Britannique; et que celles-ci, n'en déplaise au plaignant, valaient tout autant d'être exprimées que son propre point de vue sur la question.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/erreur-ou-opinion-legitime-tj/>

Plainte non justifiée.

Épithètes : la mince ligne rouge

Robert Barberis-Gervais

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé

Un auditeur, M. Robert Barberis-Gervais, protestait contre un reportage diffusé au *Téléjournal* de fin de soirée, sur les ondes d'ICI RDI et d'ICI Radio-Canada Télé le 11 mai 2013. Il soutenait que M^{me} Martine Biron, correspondante parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec, y avait rapporté de manière subjective un discours de la première ministre du Québec, M^{me} Pauline Marois.

Le plaignant en avait contre les termes utilisés par la reporter, dans l'introduction de son reportage, pour décrire l'allocution de M^{me} Marois à ses troupes réunies en caucus. Ses reproches portaient sur les propos suivants de M^{me} Biron : « Ceux qui pensaient que le ton serait plus civilisé avec l'arrivée du Parti québécois au pouvoir seront déçus. Pauline Marois s'en est prise de façon virulente, avec hargne même, aux libéraux en les associant à la corruption. »

La révision (11 juillet 2013)

Ma révision traitait plus de linguistique que d'éthique, et de la saine méfiance que le journaliste doit entretenir envers les mots qu'il utilise.

Après vérification des propos de M^{me} Marois et de la perception qu'en ont eue plusieurs journalistes présents, j'ai considéré que les mots utilisés par la correspondante versaient

dans l'enflure verbale et enfreignaient la valeur d'exactitude et la norme sur la précision et la qualité de la langue des NPJ de Radio-Canada.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/epithetes-la-mince-ligne-rouge-tj/>

Plainte justifiée.

Compteurs intelligents : un magazine scientifique n'est pas une émission d'affaires publiques

André Fauteux

Découverte, ICI Radio-Canada Télé

M. André Fauteux était le plaignant. Il s'est présenté comme l'éditeur du magazine *La Maison du 21^e siècle*. M. Fauteux se plaignait d'un reportage diffusé le 2 juin 2013, sur ICI Radio-Canada Télé, dans le cadre de l'émission de vulgarisation scientifique *Découverte*. Il estimait que ce reportage à propos des effets potentiels des ondes électromagnétiques sur la santé humaine, et plus particulièrement des nouveaux compteurs intelligents que veut installer Hydro-Québec dans les résidences québécoises, était déséquilibré et partial.

M. Fauteux considère que l'équipe de *Découverte* n'a présenté qu'« un côté de la médaille », se limitant à proposer aux auditeurs les avis des experts qui prétendent à l'innocuité des ondes électromagnétiques, émises entre autres par les téléphones mobiles et les compteurs intelligents.

La révision (12 juillet 2013)

Ne souhaitant pas devenir partie prenante d'un débat inépuisable, j'ai limité mon analyse à ce qui était essentiel en regard de l'application des NPJ de Radio-Canada.

Mes propres vérifications ont confirmé ce que soutenait l'équipe de *Découverte*, soit que, depuis plus de 30 ans, la très grande majorité des études scientifiques validées sur les radiofréquences concluent que celles-ci n'ont aucun effet sur la santé humaine. Je signale au passage qu'il y a eu plusieurs dizaines de milliers de ces études.

J'ai aussi vérifié que des centaines de scientifiques avaient travaillé à ces recherches depuis des décennies et que celles-ci avaient été vérifiées par leurs pairs. À l'évidence, contrairement à ce que le plaignant soutenait, ils ne sont pas tous en conflit d'intérêts ou à la solde de l'industrie.

À l'écoute du reportage, on constate aussi que ses auteurs ont mentionné les rares études qui pouvaient conclure à certains effets des ondes électromagnétiques sur la

santé humaine, et le fait que certaines personnes pouvaient ressentir des effets qu'ils attribuaient à ces ondes.

Mais il est clair que le reportage n'accorde pas autant de place à ces éléments qu'aux études et recherches validées qui constatent l'innocuité de ces ondes.

Et pour cause : *Découverte* est une émission de vulgarisation scientifique, pas une émission d'affaires publiques qui débat d'une question en tenant compte de tous les points de vue, qu'ils soient clairement établis ou non. On ne saurait donc lui reprocher de ne pas s'étendre longuement sur des doutes et des craintes qui n'ont pas de fondements scientifiques.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/compteurs-intelligents-un-magazine-scientifique-n-est-pas-une-emission-d-affaires-publiques-decouverte/>

Plainte non justifiée.

REER du Fonds de solidarité : critique imprécise d'une publicité sélective

Mario Tremblay

La facture, ICI Radio-Canada Télé

Le plaignant était M^e Mario Tremblay, vice-président, Affaires publiques et corporatives, du Fonds de solidarité de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ).

M^e Tremblay en avait contre le contenu d'une rubrique intitulée *La pub en question*, diffusée le 5 mars 2013 sur ICI Radio-Canada Télé, dans le cadre de l'émission *La facture*, un magazine traitant de consommation. Dans ce reportage, l'animateur, M. Pierre Craig, analysait pendant environ une minute une publicité vantant les mérites du Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) offert par le Fonds de solidarité FTQ.

Le plaignant considérait que ce reportage comportait plusieurs manquements aux NPJ de Radio-Canada.

Après que le plaignant eut envoyé des mises en demeure et échangé avec les responsables de l'émission, ceux-ci ont accepté de modifier certains aspects du reportage et de lire en ondes une mise au point. Ça n'a toutefois pas satisfait le plaignant qui m'a demandé de réviser le dossier.

La révision (12 août 2013)

À la lumière des arguments respectifs des représentants du Fonds de solidarité et de la direction de l'Information, j'en viens à la conclusion que la première version du reportage contenait bien des imprécisions et manquait de nuance.

La direction de *La facture* l'a admis et a corrigé le reportage en prévision de sa rediffusion et de sa version texte parue sur ICI Radio-Canada.ca.

Une mise au point a aussi été diffusée sur le web et lors de la reprise de l'émission à ICI RDI.

Cependant, le reportage manquait encore de nuances à certains égards.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/reer-du-fonds-de-solidarite-critique-imprecise-d-une-publicite-selective-la-facture/>

Plainte en partie justifiée.

Météo : trop pour le Québec, pas assez pour l'Ontario?

Paul-François Sylvestre

Bulletins météo, ICI RDI

Le plaignant, M. Paul-François Sylvestre, de Toronto, estimait que les bulletins météorologiques présentés à ICI RDI devraient donner la météo d'un plus grand nombre de localités ontariennes.

M. Sylvestre réclamait qu'ICI RDI traite l'Ontario sur un pied d'égalité avec le Québec lors de la présentation des bulletins météo.

La révision (13 août 2013)

D'entrée de jeu, j'ai abordé ce dossier en citant ma prédécesseure, M^{me} Julie Miville-Dechêne, qui avait eu l'occasion de se prononcer sur la question soulevée par M. Sylvestre. C'est d'ailleurs à la demande de M. Sylvestre lui-même que M^{me} Miville-Dechêne avait produit une révision, le 16 novembre 2010, sur une question connexe.

Voici ce qu'elle écrivait à l'époque :

« La météo est un sujet sensible pour beaucoup de téléspectateurs. Depuis que je suis en poste, plusieurs francophones de l'extérieur du Québec m'ont écrit pour déplorer que tant de temps soit consacré à la météo du Québec par rapport aux prévisions du reste du Canada. Radio-Canada a la difficile tâche de trouver un équilibre entre son mandat national – c'est-à-dire le mandat de servir les francophones de tout le pays – et la réalité démographique de cette population francophone concentrée au Québec.

J'ai constaté, depuis trois ans, qu'en réaction aux plaintes des efforts étaient faits pour présenter davantage de prévisions météorologiques à l'extérieur du

Québec. Le poids démographique des communautés francophones demeure toutefois un critère important, ce qui me paraît difficilement contestable. »

J'ajoutais que ces efforts ne touchaient pas seulement la météo, mais l'ensemble de l'actualité régionale à laquelle ICI RDI consacre plus de place et de ressources.

Cependant, j'estimais que la responsabilité de refléter et de servir correctement la diversité de la francophonie canadienne n'incombait pas seulement à ICI RDI, mais à toutes les plateformes dont dispose Radio-Canada et que celle-ci les utilisait pour diffuser des contenus adaptés à chacun de ses publics.

Mais je précisais qu'ICI RDI demeurerait un média qui s'adresse à un public national, c'est-à-dire à toutes les régions du pays en même temps. Et que ses artisans et sa direction allaient donc devoir poursuivre leur recherche constante d'un équilibre, comme l'écrivait ma prédécesseure, entre leur mandat national et la réalité démographique, et résister à la tentation de pousser complètement les informations à caractère régional, dont la météo, vers les autres plateformes.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/meteo-trop-pour-le-quebec-pas-assez-pour-l-ontario-rdi/>

Plainte non justifiée.

Diversité régionale : la responsabilité de l'antenne, pas d'une seule émission

Paul-François Sylvestre

Le téléjournal Midi, ICI Radio-Canada Télé, ICI RDI

Le plaignant, M. Paul-François Sylvestre, déplorait que les éditions des 3 et 4 juin 2013 du *Téléjournal Midi*, un bulletin de nouvelles diffusé dans tout le Canada, ne contenaient que des informations et reportages d'intérêt montréalais ou québécois. Il considérait que c'était inadmissible pour un bulletin national qui doit rendre compte de l'actualité de tout le pays, et non seulement du Québec.

La révision (15 août 2013)

Les NPJ de Radio-Canada établissent que la société publique doit offrir aux Canadiens un « service public national de nouvelles et d'information » dont le « regard se porte sur l'ensemble du Canada » à partir de son enracinement « dans toutes les régions du pays ».

Elle doit également « refléter fidèlement l'éventail des expériences et des points de vue des Canadiens » en présentant des informations « pertinentes » à leurs yeux et « refléter les diversités régionales et culturelles du pays ». Ses contenus d'information doivent aussi présenter une « diversité d'opinions » et « un large éventail de sujets ».

J'ai aisément concédé, comme le soutenait la direction de l'Information, qu'elle doit composer avec la réalité démographique qui concentre 86 pour cent de son auditoire potentiel au Québec. Et que ses responsables et les journalistes jouissent de la liberté éditoriale, une condition essentielle à l'exercice de la liberté de presse, ce qui leur permet de composer leurs émissions et bulletins en fonction des objectifs et de l'auditoire visé par chacun d'entre eux.

Avec l'aide du Service des archives de Radio-Canada, j'ai analysé le contenu des dix éditions du *Téléjournal Midi* diffusées en semaine du 27 mai au 7 juin 2013. Il en ressort que sur les 175 segments présentés durant cette période, seulement 14 concernaient l'actualité hors Québec.

Mais je précisais qu'il ne serait pas juste de mettre simplement en rapport les 14 segments traitant de l'actualité hors Québec et l'ensemble des 175 segments. Car les 161 segments qui ne portaient pas sur l'actualité hors Québec ne traitaient pas tous de l'actualité québécoise et montréalaise, loin de là. Voici sur quoi portaient ces 175 segments :

- 14 sur l'actualité hors Québec;
- 78 sur l'actualité québécoise et montréalaise;
- 24 sur l'actualité nationale pancanadienne, incluant la politique fédérale;
- 25 sur l'actualité internationale;
- 24 sur l'actualité sportive;
- 10 sur l'actualité économique (rubrique régulière de Gérald Fillion).

J'en ai donc conclu que, durant ces deux semaines, le *Téléjournal Midi* avait consacré :

- 8 pour cent de ses contenus à l'actualité hors Québec;
- 44,6 pour cent à l'actualité québécoise et montréalaise;
- 13,7 pour cent à l'actualité nationale pancanadienne, incluant la politique fédérale;
- 14,3 pour cent à l'actualité internationale;
- 13,7 pour cent à l'actualité sportive;
- et 5,7 pour cent à l'économie.

Sur un plan strictement mathématique, les dix éditions du *Téléjournal Midi* diffusées en semaine du 27 mai au 7 juin 2013 ont présenté de 5 à 6 fois plus de contenus portant sur l'actualité québécoise et montréalaise que sur l'actualité hors Québec. Cette proportion (1 pour 6) est essentiellement la même qu'entre les populations francophones du Québec (6 801 890) et des autres provinces (1 090 305).

Toutefois, cette arithmétique ne fait pas preuve de tout. Les seuls chiffres ne suffisent pas à établir que le *Téléjournal Midi* reflète ou non « les diversités régionales et culturelles du pays ».

J'ajoute que, à la limite, la question n'est pas vraiment pertinente. Car le respect de cette obligation ne repose pas sur le seul *Téléjournal Midi*.

Les NPJ imposent cet objectif à Radio-Canada, pas à un bulletin, à une émission, à une plateforme ou à un service en particulier.

Tous les bulletins de nouvelles, toutes les émissions d'actualités et d'affaires publiques, et tous les contenus d'information, nationaux et régionaux, diffusés à ICI Radio-Canada Télé, à ICI Radio-Canada Première, sur ICI Radio-Canada.ca ou sur les plateformes mobiles, doivent donc être tenus en compte pour jauger si Radio-Canada s'acquitte bien de son mandat en matière de diversité régionale.

Je souligne au passage qu'ICI RDI consacre chaque année 33 pour cent de ses « heures originales » (excluant les rediffusions) à des émissions d'information régionales et à des sujets touchant l'Ouest canadien, l'Ontario, le Québec excluant Montréal, et le Canada atlantique.

Je rappelle également que l'information à Radio-Canada n'est pas du seul ressort de son service de l'Information, peu s'en faut. C'est aussi le fait d'une autre direction autonome, celle des Services régionaux, qui chapeaute 17 stations ou centres de production radio, télévision et web à travers tout le pays.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/diversite-regionale-la-responsabilite-de-l-antenne-pas-d-une-seule-emission-tj-midi/>

Plainte non justifiée.

Clinique Zéro Gravité : est-il inique d'exposer des cas de clients mécontents sans donner la parole à ceux qui sont satisfaits?

Yves Bélanger et Marc Bureau

La facture, ICI Radio-Canada Télé

Les plaignants étaient MM. Yves Bélanger et Marc Bureau, tous deux docteurs en chiropraxie et cofondateurs de la Clinique Zéro Gravité. MM. Bélanger et Bureau se plaignaient d'un reportage, diffusé le 9 avril 2013, à ICI Radio-Canada Télé dans le cadre de l'émission *La facture*. Ce reportage portait sur le traitement de « décompression neurovertébrale » offert par leur clinique. Ils considéraient qu'il comportait plusieurs manquements aux NPJ de Radio-Canada.

Les deux plaignants estimaient que « la teneur du reportage aurait été fort différente » si son auteur, le journaliste François Dallaire, avait tenu compte des informations qu'ils lui avaient fournies.

L'élément central de la plainte portait sur l'amalgame que faisait le journaliste entre la « traction » de la colonne vertébrale, une technique utilisée par certains chiropraticiens, et la « décompression neurovertébrale » pratiquée avec un équipement automatisé, entre autres par la Clinique Zéro Gravité de MM. Bélanger et Bureau.

Les plaignants affirmaient que le reportage entretenait « une confusion importante (...) en plaçant au même niveau cette technologie, la traction conventionnelle et l'étirement de la colonne vertébrale ».

La révision (20 septembre 2013)

La plainte de MM. Bélanger et Bureau soulevait plusieurs questions légitimes sur le contenu du reportage de *La facture*. La réponse de la direction de l'Information à leur plainte répondait à ces questions de manière très détaillée et souvent polémique.

Cet échange, tout instructif qu'il fut, nous entraînait parfois loin du nœud du problème que j'avais à trancher dans cette révision. Car, ce que je devais déterminer, c'est si le reportage présenté par *La facture* sur Zéro Gravité enfreignait les NPJ de Radio-Canada, et si oui, comment et pourquoi, et non me prononcer sur l'efficacité des méthodes utilisées par MM. Bélanger et Bureau dans leur entreprise, ni sur qui avait raison dans le débat entre ceux qui jugent efficace et utile le recours à la « décompression neurovertébrale » et ceux qui considèrent qu'elle n'est qu'une autre forme de traction de la colonne vertébrale et, donc, qu'elle est aussi inefficace et inutile que celle-ci.

Par contre, ce que je devais déterminer, c'est si les points de vue, les opinions, les arguments et les faits exposés dans le reportage étaient légitimes, et s'ils avaient été correctement présentés, sans parti-pris et avec respect, et conformément aux exigences de l'ensemble des NPJ de Radio-Canada.

Après avoir pesé les très nombreux arguments des deux parties, j'en suis effectivement venu à cette conclusion. J'ai par contre considéré que l'utilisation d'un plan au ralenti écorchait les règles des NPJ balisant l'utilisation des techniques de production.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/clinique-zero-gravite-est-il-inique-d-exposer-des-cas-de-clients-mecontents-sans-donner-la-parole-a-ceux-qui-sont-satisfaits-la-facture/>

Plainte en partie justifiée.

Charte des valeurs : peut-on faire porter par des enfants peu informés des accusations de racisme?

Réjean Beaulieu

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé

M. Réjean Beaulieu, de Vancouver, se plaignait d'un reportage diffusé le 17 septembre 2013 au *Téléjournal* de fin de soirée, à ICI Radio-Canada Télé. Il estimait que ce reportage sur le projet de charte des valeurs québécoises enfreignait les NPJ de Radio-Canada en utilisant hors contexte des images et des citations d'enfants. J'ai aussi reçu d'autres plaintes à propos de ce reportage, dont celui de la sénatrice libérale Céline Hervieux-Payette.

Ce reportage du correspondant à Vancouver, Frédéric Arnould, présentait la réaction de diverses personnes, citoyens ordinaires, fonctionnaire, porte-parole syndical, défenseur des libertés civiles... Pour illustrer son reportage, le journaliste a utilisé une équipe de soccer composée de jeunes joueurs issus d'une douzaine de minorités ethniques différentes. On les voit, et on les entend, comme leur entraîneur, s'exprimer sur le projet de charte des valeurs québécoises.

La révision (27 septembre 2013)

Je dois dire que ce reportage m'a plongé dans un malaise certain. D'abord parce qu'il entend nous parler d'une charte limitant le port de signes religieux dans la fonction publique québécoise, mais qu'il nous montre plutôt une équipe de soccer multiculturelle de Vancouver; et que le journaliste nous présente l'opinion très tranchée de jeunes joueurs de 12 à 15 ans dont on ne sait pas exactement à quoi ils réagissent, ni s'ils s'expriment en réelle connaissance de cause.

Le fait de mettre en scène cette équipe et ces enfants dans le contexte d'un sujet traitant du projet de charte des valeurs introduit donc dès le départ, à mon avis, une distorsion de la réalité qui vient teinter tout le reportage. Comme s'il était construit sur un malentendu. Ce projet de charte, en effet, n'a rien à voir avec le port de signes religieux dans l'espace public, encore moins par des jeunes.

Le reportage, qui entend comparer la situation entre la Colombie-Britannique et le Québec, nous présente aussi cette équipe de soccer multiculturelle comme une particularité de la Colombie-Britannique. Une équipe où règne « l'harmonie », et non « la différence ».

Que doit-on comprendre? Qu'on ne trouve pas au Québec d'équipes de soccer aussi diversifiées culturellement qu'en Colombie-Britannique? Ou que, s'il en existe, on y valorise « la différence » et non « l'harmonie »? Quiconque a fréquenté les terrains de soccer de la grande région de Montréal sait bien que l'une et l'autre de ces deux propositions sont inexacts.

J'ai conclu que le reportage contrevenait à la valeur d'exactitude des NPJ de Radio-Canada.

Le journaliste a aussi utilisé les propos des enfants qui, selon lui, s'expriment sur le projet de charte des valeurs québécoises. Que savaient-ils, exactement, de ce projet? Comment le journaliste pouvait-il savoir que leurs opinions étaient vraiment éclairées? Que c'étaient les leurs et non celles de leurs parents, de leur entraîneur de soccer? Que leur a-t-il demandé, exactement?

Pourtant, le reportage n'hésite pas à accréditer les propos des enfants en disant qu'ils « n'y vont pas de main morte sur la charte des valeurs québécoises ». Et, effectivement, les opinions exprimées ne font pas dans la nuance : « Une charte raciste, discriminatoire et qui nous empêche de nous exprimer comme on veut », nous traduit le journaliste.

Il me semble ici qu'on aurait dû y penser à deux fois avant de faire porter par des enfants des opinions aussi fortes que des accusations de racisme et de discrimination sur un sujet aussi controversé dont ils ne connaissent pas grand-chose.

J'ai donc jugé que le reportage contrevenait aussi à la valeur d'équilibre des NPJ de Radio-Canada. Car je ne crois pas qu'on ait tenu compte de la « pertinence » des points de vue des enfants entendus dans le reportage, ni de « l'ampleur du courant qu'ils représentent » comme le demandent les NPJ.

Enfin, il m'apparaît évident que l'entraîneur de soccer, Dino Anastopulos, répondait à une question du reporter lorsqu'il a dit, en parlant de la première ministre du Québec M^{me} Pauline Marois, qu'il serait prêt à l'entraîner. Ce que m'a d'ailleurs confirmé le journaliste.

Dans un reportage qui semble avancer que le Québec cultive la « différence » et non « l'harmonie », que son gouvernement présente un projet de charte « raciste, discriminatoire » qui s'applique même aux enfants et à l'espace public que sont les terrains de soccer, des auditeurs ont légitimement compris que c'est là-dessus que M. Anastopulos aurait des leçons à donner à M^{me} Marois.

Je ne crois donc pas, dans le contexte du reportage, qu'on puisse conclure que la première ministre du Québec a été traitée « avec ouverture et respect », comme l'exige la valeur d'équité des NPJ.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/charte-des-valeurs-peut-on-faire-porter-par-des-enfants-peu-informes-des-accusations-de-racisme-tj/>

Plainte justifiée.

Médias sociaux : Facebook n'a rien de privé pas plus que les commentaires qu'on y fait

Pierre-Olivier Bergeron

Nouvelles, Saguenay—Lac-Saint-Jean

Le plaignant, M. Pierre-Olivier Bergeron, estimait que la journaliste Véronique Dubé, de Radio-Canada au Saguenay—Lac-Saint-Jean, avait enfreint les NPJ de Radio-Canada en émettant des opinions sur son site Facebook personnel.

M. Bergeron avait été accepté comme « ami Facebook » par la journaliste et avait donc accès aux commentaires qu'elle publiait et aux discussions qu'elle entretenait sur son site. En désaccord avec l'interprétation que la journaliste donnait d'un sondage sur le projet de charte des valeurs québécoises, paru dans le journal *Le Quotidien*, le 21 septembre 2013, M. Bergeron a amorcé avec la journaliste un échange qui a tourné au vinaigre.

La révision (3 octobre 2013)

Les journalistes me demandent régulièrement comment ils devraient se comporter sur les médias sociaux, que ce soit dans le cadre de leur travail ou dans leur vie privée. À la lumière de leurs questions et préoccupations, il m'apparaît évident qu'il y a beaucoup de confusion sur le comportement qu'ils devraient avoir. Pourtant, la question est plutôt simple.

Les journalistes, et tous les employés de Radio-Canada, ne doivent pas perdre de vue une chose essentielle : comme le terme l'indique, un « média social » est d'abord et avant tout un « média ». En conséquence, les règles de conduite qu'ils devraient s'imposer sont les mêmes que celles qu'ils doivent respecter lorsqu'ils diffusent sur n'importe quel autre média.

Autrement dit, ils ne devraient pas agir autrement sur Twitter ou Facebook ou sur quelque média social que ce soit, que sur les ondes ou sur le site web de Radio-Canada. Il en va de même pour l'utilisation « personnelle » qu'ils font de ces médias sociaux, où ils doivent exercer la même réserve que s'ils se trouvaient dans une assemblée publique ou dans un endroit où leurs propos risquent d'être rapportés.

Les règles qui encadrent l'expression d'opinion et l'interaction des journalistes, et autres producteurs de contenus d'information avec le public, sont nombreuses et très claires à Radio-Canada : ils n'ont pas le droit d'exprimer publiquement leurs opinions personnelles.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/medias-sociaux-facebook-n-a-rien-de-prive-pas-plus-que-les-commentaires-qu-on-y-fait-saguenay-lac-saint-jean/>

Plainte justifiée.

Charte des valeurs : ne tirez pas sur l'intervieweur

Michel Lincourt

Pas de midi sans info, ICI Radio-Canada Première

M. Michel Lincourt se plaignait du comportement de M. Jacques Beauchamp, animateur de l'émission *Pas de midi sans info*, sur les ondes d'ICI Radio-Canada Première, lors d'un débat qu'il arbitrait entre deux féministes, le 25 septembre 2013, dans le cadre du projet de charte des valeurs québécoises proposé par le gouvernement du Québec.

M. Beauchamp recevait pour l'occasion M^{me} Francine Pelletier, documentariste et journaliste, opposée à l'interdiction du port des signes religieux par les employés de l'État, telle que proposée par le projet de charte; et M^{me} Julie Latour, avocate, ancienne bâtonnière du Barreau de Montréal, et nouvellement nommée au conseil d'administration du Conseil du statut de la femme, qui, de son côté, était favorable à cette interdiction.

M. Lincourt considérait que l'animateur avait été « odieux » avec M^{me} Latour, lui coupant la parole et se lançant, disait-il, « dans une diatribe à la fois pour occuper le temps de parole de son invitée et pour saboter son propos ».

La révision (22 octobre 2013)

Je comprends que, comme toutes les questions sensibles qui animent le débat public, le projet de charte des valeurs québécoises soulève les passions. J'ai régulièrement l'occasion de constater et d'expliquer que dans ce genre de contexte les auditeurs et lecteurs perçoivent les contenus d'information qui leur sont livrés à travers le filtre de leurs propres opinions, et que cette perception est d'autant plus antagonique que celles-ci sont tranchées. Il s'ensuit que chaque entrevue, émission, choix éditorial, analyse ou commentaire peut être perçu comme une attaque, voire une agression.

J'ai écouté très attentivement le débat entre M^{mes} Pelletier et Latour arbitré par l'animateur Jacques Beauchamp. En aucun moment celui-ci n'a manqué de respect envers l'une ou l'autre de ses invitées, pas plus qu'il n'a fait preuve à leur endroit d'agressivité ou d'impolitesse.

M. Beauchamp a laissé tout le temps à M^{me} Latour de s'exprimer, celle-ci ayant pu répondre longuement – pendant près de deux minutes – à la première question de M. Beauchamp. J'ai aussi noté deux autres réponses de M^{me} Latour qui ont dépassé la minute, la plupart des autres avoisinant les 30 secondes ou plus. Si M. Beauchamp a parfois interrompu M^{me} Latour, c'était pour lui rappeler la question posée ou pour la préciser, ou encore pour passer la parole à l'autre invitée, M^{me} Pelletier, ce qui est le rôle d'un intervieweur.

J'ai aussi constaté que M^{me} Latour avait pu disposer de deux fois plus de temps que M^{me} Pelletier pour défendre sa position et que les questions de l'animateur faisaient rarement plus de 10 secondes.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/charte-des-valeurs-ne-tirez-pas-sur-l-intervieweur-pas-de-midi-sans-info/>

Plainte non justifiée.

Élections municipales : les médias peuvent inviter qui ils veulent dans les débats qu'ils organisent

Raymond Masson

Le téléjournal Grand Montréal, ICI Radio-Canada Télé

Le plaignant, M. Raymond Masson, en avait contre le fait qu'un article publié sur ICI Radio-Canada.ca, intitulé *Élections à Montréal : un débat sans surprise*, pour rendre compte d'un débat entre certains candidats à la mairie de Montréal, n'avait pas fait mention des autres aspirants qui n'y avaient pas été invités.

Plus particulièrement, M. Masson s'élevait contre le fait que le candidat Michel Brûlé n'ait pas été mentionné dans cet article.

Dans un échange ultérieur avec mon bureau, M. Masson a précisé que sa plainte portait aussi sur le fait que le candidat Michel Brûlé n'avait pas été invité au débat organisé et diffusé par le *Téléjournal Grand Montréal*, le 9 octobre 2013.

La révision (24 octobre 2013)

La présence aux débats organisés par les médias de candidats tiers, peu connus ou dont les appuis ne sont pas établis, est soulevée à chaque élection, au niveau municipal comme au provincial ou au fédéral. Chaque fois, il y a des citoyens, partisans ou non des candidats exclus, pour s'en offusquer et s'en plaindre formellement.

La dernière fois que j'ai écrit sur le sujet remonte au 3 août 2012 dans le cadre de l'élection québécoise de la même année. Et comme je le rappelais à l'époque, la réponse que « l'ombudsman de Radio-Canada peut fournir est toujours la même d'une fois à l'autre ».

J'ai donc rappelé à nouveau que tous mes prédécesseurs ombudsmans, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), et les tribunaux ont statué sur cette question depuis une vingtaine d'années sans jamais diverger d'opinion.

C'est pourquoi je me suis contenté de souligner que, en vertu de la liberté de presse garantie par les chartes des droits et libertés, les médias d'information peuvent construire leurs contenus éditoriaux comme ils l'entendent. Un débat entre candidats à une élection,

organisé par un média, est une émission d'information comme une autre. Radio-Canada, comme les autres diffuseurs, est tout à fait libre d'en faire ce qu'elle veut, avec qui elle veut.

Dans le cas de Radio-Canada, cette liberté doit cependant s'accommoder de l'ensemble des principes, valeurs, balises et règles de pratique codifiés dans ses NPJ.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/elections-municipales-les-medias-peuvent-inviter-qui-ils-veulent-dans-les-debats-qu-ils-organisent-tj-grand-montreal/>

Plainte non justifiée.

Documentaire « coup de poing » : des scènes violentes présentées sans mise en garde

Pierre Bouchard

Les grands reportages, ICI RDI

Un citoyen, M. Pierre Bouchard, se plaignait d'un documentaire intitulé *Pinel*, diffusé le 5 septembre 2013 sur les ondes d'ICI RDI, dans le cadre de l'émission *Les grands reportages*.

M. Bouchard a trouvé choquante l'émission qui montrait, selon ses termes, « la violence de contrainte exercée sur des individus », et estimait qu'on aurait dû mettre en garde l'auditoire contre la nature choquante de certaines scènes. Il considérait qu'on y faisait du « voyeurisme envers l'état de révolte ou de colère » des patients.

Il n'a pas non plus apprécié que le reportage donne la parole « à des psychiatres dont les diagnostics n'ont pas l'équivalent crédible des formules de la physique ou de la chimie scientifique ».

La révision (31 octobre 2013)

Tout sensible que j'étais aux doléances de M. Bouchard, je n'ai pu me rendre à la plupart des arguments qu'il invoquait.

Mais, comme le plaignant, j'ai jugé que les scènes de colère, de rage, de violence et de mise en contention montrées dans le documentaire étaient choquantes pour une partie de l'auditoire.

Le diffuseur n'a donc pas respecté la norme des NPJ intitulée *Respect de l'auditoire jeune – Heure critique*, puisque le reportage a été diffusé avant 21 heures sans mise en garde.

En ne présentant pas de mise en garde avant de diffuser des images qui risquaient de choquer son auditoire, ICI RDI n'a pas non plus respecté la norme des NPJ portant sur les scènes de violence, ni les règles du même genre imposées par le CRTC.

ICI RDI aurait donc dû prévenir son public du caractère troublant de certains passages du documentaire en y allant d'une mise en garde dès sa présentation et en la répétant en cours de reportage aux moments opportuns.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/documentaire-coup-de-poing-des-scenes-violentes-presentees-sans-mise-en-garde-les-grands-reportages/>

Plainte en partie justifiée.

Entrevue : questionner et argumenter n'est pas prendre position

Robert Barberis-Gervais

Après tout c'est vendredi, ICI Radio-Canada Télé

Le plaignant, M. Robert Barberis-Gervais, croyait que la journaliste Anne-Marie-Dussault n'a pas été équitable envers le ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Participation citoyenne du gouvernement du Québec, Bernard Drainville, qu'elle interviewait dans le cadre de son émission *Après tout c'est vendredi* sur les ondes d'ICI Radio-Canada Télé, le 18 octobre 2013.

M. Barberis-Gervais considérait aussi que l'intervieweuse avait fait preuve de partialité en posant ses questions au ministre, parce qu'elle lui opposait systématiquement des points de vue différents des siens.

La révision (4 novembre 2013)

Il m'arrive régulièrement de réviser des plaintes portant des accusations de partialité et de manque d'équité à l'endroit d'un intervieweur. La plupart du temps, c'est lorsqu'un débat politique ou de société particulièrement intense secoue la population, tel qu'il s'en produit en campagne référendaire ou électorale, ou comme ce fut le cas durant le conflit étudiant de 2012, et comme ça l'était encore dans le cadre du débat qui a entouré le projet de charte des valeurs du gouvernement du Québec.

Chaque fois, les plaignants estiment qu'un journaliste ou un intervieweur a malmené son invité, et qu'il l'a fait parce qu'il est partial.

M. Barberis-Gervais voyait dans les questions de M^{me} Dussault les preuves de sa partialité; j'y ai vu la preuve qu'elle jouait parfaitement son rôle d'intervieweuse.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/entrevue-questionner-et-argumenter-n-est-pas-prendre-position-apres-tout-c-est-vendredi/>

Plainte non justifiée.

Les responsables de l'information sont libres d'établir leurs priorités de diffusion

Robert Blanchard

ICI RDI

Le plaignant, M. Robert Blanchard, de Lamèque au Nouveau-Brunswick, reprochait à ICI RDI de ne pas avoir diffusé suffisamment les échanges à la Chambre des communes entourant l'affaire des dépenses de certains sénateurs.

M. Blanchard ajoutait que Radio-Canada avait contrevenu à sa politique institutionnelle 1.1.31 portant le titre *Retransmissions d'importance nationale*, une politique qui impose la diffusion « totale ou partielle, en direct, par les chaînes nationales de CBC/Radio-Canada même si cela entraîne la déprogrammation d'autres émissions » de certains événements comme l'ouverture du Parlement, la présentation du budget ou les funérailles nationales.

La révision (8 novembre 2013)

M. Blanchard en appelait dans sa plainte au respect du mandat de Radio-Canada qui, selon lui, « consiste à tenir informés les Canadiens et Canadiennes » et à rendre compte des activités et débats au niveau fédéral pour l'ensemble du public canadien « d'un océan à l'autre ».

En fait, le service de l'Information de Radio-Canada, comme celui de CBC, puise son mandat dans le chapitre d'introduction des NPJ de la Société dont les principes de base lui imposent entre autres de servir l'intérêt public et de refléter la diversité.

J'ajoute que ces principes sont en adéquation avec les politiques institutionnelles de CBC/Radio-Canada qui elles-mêmes trouvent leur inspiration dans la *Loi canadienne sur la radiodiffusion*.

Ces politiques et cette *Loi* disent entre autres que Radio-Canada doit « refléter la globalité canadienne et rendre compte de la diversité régionale du pays, tant au plan national qu'au niveau régional, tout en répondant aux besoins particuliers des régions ».

Elles établissent aussi clairement que le diffuseur public doit promouvoir et « valoriser la liberté d'expression, ainsi que l'indépendance en matière de journalisme ».

De tous ces principes, valeurs, normes et politiques, je retiens que le service de l'Information de Radio-Canada doit rendre compte de l'actualité de l'ensemble du pays et

fournir aux auditeurs des informations qui soient pertinentes au plus grand nombre, mais en répondant aux besoins particuliers des régions.

La réalité des auditoires auxquels s'adressent les Services français et anglais de CBC/Radio-Canada est différente. Le public de Radio-Canada est concentré à 95 pour cent au Québec et le diffuseur n'a pas le choix d'en tenir compte.

Les responsables de l'Information et d'ICI RDI sont confrontés quotidiennement à des objectifs qui paraissent souvent contradictoires, comme dans le cas soumis par M. Blanchard. Ils doivent donc jauger l'importance des événements à couvrir en fonction de leurs différents auditoires et prendre leurs décisions en tenant compte de l'intérêt public, comme le demandent les NPJ.

Ces décisions, ces choix éditoriaux reposent sur le jugement journalistique des responsables en place au moment où ils doivent être faits. Ces choix ne font jamais l'unanimité, chaque auditeur ayant sa propre opinion de ce qu'on devrait lui offrir selon ses propres intérêts et priorités.

Il reste que la *Loi canadienne sur la radiodiffusion*, comme les politiques internes de Radio-Canada et ses NPJ, comme la liberté d'expression et de presse garanties par la Constitution canadienne, laissent aux journalistes et à la direction de l'Information l'entière liberté de déterminer ce qui est d'intérêt public ou non et, conséquemment, de choisir ce qu'ils mettent en ondes.

Enfin, j'estime que l'application de la politique 1.1.31 de CBC/Radio-Canada, portant sur les « retransmissions d'importance nationale », et invoquée par M. Blanchard pour soutenir qu'ICI RDI a failli à son mandat, n'est pas de mon ressort.

Pourquoi? Parce que les NPJ ne font aucune référence à cette politique et que mon mandat circonscrit mon champ d'action à l'application de celles-ci.

Cela étant, j'ai tout de même dit au plaignant que la politique 1.1.31, qu'il invoque, ne s'appliquait pas dans le cas qu'il m'a soumis. En effet, les échanges de la période des questions à la Chambre des communes ne font pas partie de la liste des événements politiques « d'importance nationale » que CBC/Radio-Canada est tenue de diffuser en vertu de la politique 1.1.31.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/les-responsables-de-l-information-sont-libres-d-etablir-leurs-priorites-de-diffusion-rdi/>

Plainte non justifiée.

Islam : ce n'est pas parce qu'on en parle qu'on en parle en mal

Abdourahman Kahin

Médium large, ICI Radio-Canada Première

Le plaignant, M. Abdourahman Kahin, est le porte-parole de Présence musulmane, un organisme qui « s'est donné la mission de créer une plateforme de dialogue, de concertation et d'échange autour de l'islam ».

M. Kahin considérait que l'animatrice Catherine Perrin de l'émission *Médium large*, diffusée sur les ondes d'ICI Radio-Canada Première, a pu, par un commentaire et son défaut d'intervenir auprès d'un invité, « porter préjudice à l'islam » et contribuer à « renforcer la montée de l'islamophobie ».

M. Kahin en avait particulièrement contre un commentaire de l'animatrice lors d'une discussion qu'elle animait avec deux Québécoises converties à l'islam et une anthropologue et auteure lors de l'édition du 21 octobre 2013 de *Médium large*.

Il déplorait aussi que l'animatrice ne soit pas intervenue pour corriger « une maladresse » de l'humoriste Christopher Hall qu'elle interviewait lors de l'édition du 16 octobre de son émission.

La révision (12 novembre 2013)

Pour contexte, je rappelle que l'animatrice recevait, le 21 octobre 2013, M^{me} Géraldine Mossière, anthropologue, auteure du livre *Converties à l'islam : parcours de femmes au Québec et en France*, et M^{mes} Geneviève Lepage et Aurée Marsolais, deux Québécoises élevées dans la tradition judéo-chrétienne, mais converties à l'islam.

La discussion d'une vingtaine de minutes, animée par M^{me} Perrin, tentait de cerner les motivations des deux invitées converties à l'islam et leur vision de cette religion. Par ses questions, M^{me} Perrin a aussi amené M^{mes} Lepage et Marsolais à se prononcer sur la montée de l'intégrisme qui donne, selon elle, mauvaise presse à l'islam, et à établir les différences entre la pratique modérée de l'Islam, par la très grande majorité des musulmans, et le détournement qu'en font les extrémistes et les pouvoirs politiques en place dans certains pays.

Dans le cours de la conversation, l'animatrice s'est indignée que des intégristes au pouvoir dans certains pays aient perverti les principes de justice et d'égalité prônés par l'islam au point d'enlever aux femmes pratiquement tous leurs droits civiques.

Et elle n'a pas dit, comme le soutenait M. Kahin dans sa plainte, qu'il y avait une perversion « dans » l'islam, mais une perversion « de » l'islam. Ce qui est totalement différent.

Quant à l'autre aspect de la plainte qui concerne l'entrevue avec l'humoriste Christopher Hall, j'ai avoué très candidement ne pas voir en quoi les propos de M. Hall étaient une maladresse, ni en quoi ni comment l'animatrice aurait dû le reprendre.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/islam-ce-n-est-pas-parce-qu-on-en-parle-qu-on-en-parle-en-mal-medium-large/>

Plainte non justifiée.

Tragédie de Lac-Mégantic : vulgariser sans se tromper

Georges Paquet

Découverte, ICI Radio-Canada Télé

Un citoyen d'Ottawa, M. Georges Paquet, s'est plaint d'un reportage sur la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic diffusé dans le cadre de l'émission *Découverte*, sur les ondes d'ICI Radio-Canada Télé.

M. Paquet considérait que les auteurs du reportage avaient erré en affirmant qu'une perte de la pression pneumatique avait empêché les freins du convoi de fonctionner.

Le plaignant avait communiqué par courriel directement avec les représentants de l'émission pour demander des éclaircissements.

La révision (2 décembre 2013)

Je ne suis évidemment pas un expert du domaine ferroviaire, encore moins un ingénieur en mécanique. Pas plus, d'ailleurs, que le plaignant ou l'auteur du reportage de *Découverte*.

Pour cette raison, j'ai parlé à plusieurs spécialistes de la question pour vérifier l'exactitude de ce qui a été dit dans le reportage à propos des systèmes de freinage qui équipent les convois ferroviaires.

Le reportage de *Découverte*, par souci de vulgarisation, simplifie le plus possible les aspects techniques des systèmes qu'il décrit.

Toutefois, des consultations que j'ai menées pour comprendre le fonctionnement des systèmes de freinage des convois ferroviaires, il ressort que rien dans ce reportage n'était erroné.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/tragedie-de-lac-megantic-vulgariser-sans-se-tromper-decouverte/>

Plainte non justifiée.

Nouvelles : on ne peut pas enquêter sur tout, tout le temps

Jean-Pierre Provost

ICI Radio-Canada.ca

Un auditeur, M. Jean-Pierre Provost, se plaignait d'un article intitulé *Montréal : nouveau service de rapport de police sur le web*, publié le 23 septembre 2013 sur ICI Radio-Canada.ca. Il reprochait au journaliste Bruno Maltais de ne pas avoir vérifié le caractère confidentiel d'une nouvelle procédure, pour remplir en ligne un rapport de police, annoncée par le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), et dont il rendait compte.

La révision (17 décembre 2013)

L'article qui faisait l'objet de la plainte était très court et se limitait à rapporter l'annonce par le SPVM d'un nouveau service de rapport de police en ligne pour les citoyens. Et, effectivement, la problématique de la confidentialité n'y est pas abordée. Ni aucune autre non plus : rien sur les coûts du nouveau service, ni sur les avantages économiques qu'il pourrait représenter, sur son efficacité, sa rapidité, etc.

M. Provost estime qu'en omettant de traiter cet aspect, Radio-Canada a enfreint ses NPJ à plusieurs égards.

J'ai vérifié que rien dans l'article de M. Maltais n'était inexact. Le fait de ne pas avoir mentionné ou examiné un élément en rapport avec une nouvelle ne peut pas être assimilé à une inexactitude.

Par ailleurs, il y a, chaque jour, une quantité innombrable de sujets, d'angles, d'aspects et de points de vue qui sont écartés ou ignorés dans le choix et le traitement de l'information. Il est illusoire de croire qu'un média, quel qu'il soit, puisse approfondir tous les sujets dont il traite au point d'enquêter systématiquement sur chaque annonce officielle d'organisme public ou d'entreprise privée.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/nouvelles-on-ne-peut-pas-enqueter-sur-tout-tout-le-temps-radio-canada-ca/>

Plainte non justifiée.

Gaz de schiste : toute vérité est bonne à dire

Robert Morin

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé

M. Robert Morin se plaignait d'un reportage, diffusé le 6 novembre 2013 au *Téléjournal* sur ICI Radio-Canada Télé, qui portait sur les redevances de l'exploitation du gaz de schiste versées à certains producteurs agricoles en Pennsylvanie. Il estimait que ce reportage était complaisant et incomplet.

Il reprochait également à l'équipe du *Téléjournal* de n'avoir pas mentionné un communiqué du ministère de l'Environnement du Québec.

La révision (20 décembre 2013)

J'ai souvent expliqué qu'on peut être en désaccord avec l'importance accordée à certains sujets retenus par un bulletin de nouvelles, et juger qu'un ou d'autres sujets ou des angles de traitement différents sont plus pertinents, mais que les journalistes et les autres responsables des contenus d'information sont entièrement libres de leur choix.

Les choix éditoriaux ne font jamais l'unanimité. Même dans les cas en apparence évidents, il s'en trouvera toujours pour considérer qu'on en fait trop, ou pas assez, qu'on est trop complaisants ou trop envahissants, qu'on ne pose pas les bonnes questions aux bonnes personnes, et ainsi de suite.

Voilà pourquoi les démocraties carburent aux libertés de presse et d'expression, des droits essentiels garantis par les constitutions.

À Radio-Canada, les NPJ, qui servent de balises à l'exercice du journalisme, reprennent évidemment ces principes de base.

M. Morin estimait aussi que le reportage présenté au *Téléjournal* était complaisant et qu'il louangeait « les fabuleuses retombées positives des gaz de schiste aux États-Unis ».

Les faits sont les faits : le journaliste n'a pas inventé que plusieurs agriculteurs sont devenus millionnaires grâce au gaz exploité sur leurs terres. Son reportage m'est apparu essentiellement factuel et en rien complaisant.

Et tout aussi d'intérêt public que les conséquences néfastes de l'exploitation du gaz de schiste qu'il mentionne également dans son reportage et sur lesquelles il fait réagir les fermiers millionnaires qu'il a interviewés.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2013/gaz-de-schiste-toute-verite-est-bonne-a-dire-tj/>

Plainte non justifiée.

Signalements de maltraitance à Sainte-Justine : les failles du système sont d'intérêt public

Jean-Yves Frappier, Antonio D'Angelo, Josée Dubois

Enquête, ICI Radio-Canada Télé

Les plaignants sont trois médecins du Centre hospitalier universitaire (CHU) Saint-Justine de Montréal, un hôpital pour enfants : D^r Jean-Yves Frappier, directeur du département de pédiatrie, D^r Antonio D'Angelo, chef médical de l'urgence, et D^{re} Josée Dubois, directrice du département de radiologie.

Ils en avaient contre l'édition du 21 novembre 2013 de l'émission *Enquête*, diffusée sur les ondes d'ICI Radio-Canada Télé, qui portait sur des signalements de maltraitance par la clinique de pédiatrie sociojuridique du CHU Sainte-Justine et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) du Québec. Ils estimaient que ce reportage était entre autres partial et sensationnaliste.

Les trois plaignants considéraient que « l'émission *Enquête* avait choisi de dépeindre un tableau unidimensionnel et vindicatif à l'égard du travail des médecins qui sont tenus de signaler la situation de tout enfant lorsqu'une hypothèse sérieuse de maltraitance est soulevée ».

En particulier, les trois médecins prétendaient que « le Collège des médecins, les autorités compétentes d'un hôpital via le mécanisme de traitement des plaintes ou encore les tribunaux, sont les seules instances qui puissent juger de la conduite ou de la compétence d'un médecin ».

Et ils ajoutaient qu'il était « parfaitement déraisonnable et tendancieux » de les identifier dans le reportage puisque les instances en question n'avaient jamais statué sur les plaintes dont certains d'entre eux faisaient l'objet, et « injustifié » de remettre en question leur conduite, car ils avaient agi « selon les règles de la science ».

La révision (8 janvier 2014)

D'entrée de jeu, j'ai souhaité disposer d'une assertion qui transcende l'ensemble de la plainte des D^{rs} Frappier, D'Angelo et Dubois, à l'effet que seuls le Collège des médecins, les autorités de l'hôpital ou les tribunaux étaient aptes à apprécier la conduite de médecins.

Je considère que ce point de vue va tout à fait à l'encontre de grands principes sur lesquels sont construites les sociétés démocratiques : la liberté d'expression et, en corollaire, la liberté de la presse et le droit du public à l'information.

J'ai soumis que, s'il fallait attendre que les « instances appropriées » et les tribunaux disposent des plaintes qui leur sont soumises pour avoir le droit de signaler les comportements fâcheux d'organismes, d'entreprises ou d'individus, il faudrait sans doute

attendre très longtemps, certains agissements n'étant d'ailleurs jamais portés à leur attention.

Les faits révélés dans le reportage de la journaliste Pasquale Turbide le montraient bien : dans un des cas qu'elle nous présentait, les parents accusés à tort (selon toute vraisemblance) de maltraitance envers leur enfant avaient porté plainte trois ans plus tôt au conseil de discipline du CHU Sainte-Justine et leur dossier était encore loin d'être réglé.

J'ai ajouté qu'il est du devoir des médias de surveiller le fonctionnement des institutions et de la justice, des gouvernements et des administrations publiques. Ces organisations doivent toutes rendre des comptes. Journalistes et médias jouent donc un rôle essentiel en démocratie. Les NPJ le reconnaissent lorsqu'elles établissent que Radio-Canada, en matière d'information, doit servir l'intérêt public et protéger son indépendance.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/signalements-de-maltraitance-a-sainte-justine-les-failles-du-systeme-sont-d-interet-public-enquete/>

Plainte non justifiée.

Charte des valeurs : une discussion à 250 personnes ne se résume pas aux impressions de deux d'entre elles

Catherine Lu

ICI Radio-Canada.ca

La plaignante, M^{me} Catherine Lu, est professeure associée au département de Science politique de l'Université McGill à Montréal. Elle estimait qu'un article publié le 17 septembre 2013 sur ICI Radio-Canada.ca présentait comme factuels des éléments qui étaient faux et trompeurs.

L'article en question, par le journaliste Bruno Maltais, intitulé *Un voile et des propos qui font réagir à McGill*, entendait traiter des défis posés par la discussion dans une salle de cours d'un sujet aussi délicat que la charte des valeurs, proposée par le gouvernement du Québec.

Pour les besoins de son article, M. Maltais a interviewé deux étudiants qui ont participé à une conférence de la professeure Lu dans le cadre du cours de science politique (*Modern Political Thought*) qu'elle donne à l'Université McGill. L'un ou l'autre ont soutenu que M^{me} Lu avait qualifié de « nationalistes ethniques » les citoyens qui appuient la charte; que ses propos faisaient passer les Québécois pour des racistes; qu'elle avait comparé le débat sur la charte à celui qui avait mené au génocide rwandais; et qu'il était essentiellement un conflit linguistique entre francophones et anglophones.

La plaignante a donc demandé que ces éléments soient retirés du texte disponible sur le web et qu'une correction qui la satisfasse soit ajoutée à la fin de l'article.

La révision (16 janvier 2104)

En premier lieu, j'ai jugé futiles et non conformes aux NPJ de Radio-Canada les raisons pour lesquelles le journaliste a accepté de protéger l'anonymat des deux étudiants qu'il cite dans son article.

À mon avis, l'information fournie par les étudiants au journaliste et son impact potentiel n'étaient pas suffisamment importants pour qu'on accepte de ne pas les identifier. Pas plus que les « difficultés personnelles ou professionnelles » ou les « dangers possibles » auxquels ils s'exposaient s'ils étaient identifiés.

La « crainte d'être jugée » par des camarades de classe est plutôt futile lorsqu'on compare ce « danger » à ceux auxquels s'exposent les sources auxquelles on garantit habituellement l'anonymat.

J'ai ensuite noté que le journaliste n'avait pas assisté à la conférence de la professeure Lu et que son texte était construit sur les déclarations de seulement deux étudiants d'un cours universitaire dont l'auditoire comptait autour de 250 personnes. L'unique impression, donc, que deux de ces personnes se sont faites de la présentation de la professeure Lu à partir de leurs seules compréhension et interprétation de ses propos.

Quant aux affirmations des deux étudiants, ce ne sont que des interprétations, voire des faussetés comme je m'en suis rendu compte en écoutant l'enregistrement de la conférence de M^{me} Lu. Pourtant, le journaliste ne les a pas présentées comme telles.

J'ai demandé que l'article soit corrigé et qu'on ajoute une mise au point à la suite du texte.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/charte-des-valeurs-une-discussion-a-250-personnes-ne-se-resume-pas-aux-impressions-de-deux-d-entre-elles-ici-radio-canada-ca/>

Plainte justifiée.

Charte de la laïcité : rien n'oblige à présenter tous les points de vue en même temps

André Gagnon

ICI Radio-Canada.ca

Le plaignant était M. André Gagnon, président de LGBT pour la laïcité, un organisme qui défend la position des membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT) qui sont favorables au projet de charte de la laïcité du gouvernement du Québec.

M. Gagnon en avait contre un article diffusé sur ICI Radio-Canada.ca, puis modifié à sa demande.

L'article portait sur la prise de position contre la charte d'une trentaine de personnes regroupées au sein de l'association LGBT pour un Québec inclusif et qui avait déposé un mémoire devant la commission parlementaire qui étudie le projet de charte.

Le plaignant considérait d'abord que le titre de l'article original, publié le 10 janvier 2014, laissait entendre que toute la communauté LGBT était représentée par cette association qu'il qualifie « d'inconnue (et) sortie de nulle part ».

Il s'en est plaint le 13 janvier par courriel au directeur de l'Information d'ICI Radio-Canada.ca, M. Pierre Champoux. Celui-ci lui a répondu dans l'heure qu'il allait faire « modifier le titre pour qu'il reflète mieux l'angle de l'article ». M. Champoux a aussi fait ajouter une phrase à la fin du texte pour préciser que d'autres points de vue avaient été exprimés par la communauté LGBT, entre autres par l'organisme représenté par le plaignant.

Toutefois, ces modifications n'ont pas satisfait M. Gagnon qui soutenait que l'article avec le titre « erroné » ayant été en ligne durant trois jours avant d'être modifié, le tort à son organisme était déjà fait et allait demeurer.

La révision (17 janvier 2014)

Je pouvais comprendre la frustration de M. Gagnon de ce que le titre de l'article original ait pu laisser entendre que l'association LGBT pour un Québec inclusif, dont il est question dans l'article, représente l'ensemble de la communauté LGBT.

J'ai toutefois noté que le titre lui-même, pris isolément, ne dit qu'une chose : que « la communauté LGBT se fera entendre sur la charte ». Ce qui est tout à fait exact.

Évidemment, compte tenu de l'article qu'il coiffe, c'est effectivement équivoque et M. Gagnon a été prompt, avec raison, à s'en plaindre.

La direction d'ICI Radio-Canada.ca a été tout aussi prompte à se rendre aux arguments du plaignant.

Un titre prêtant à interprétation a été corrigé aussitôt que le plaignant l'a porté à l'attention de la direction de l'Information. S'il l'avait fait trois jours plus tôt, la correction aurait été apportée trois jours plus tôt.

Je n'ai vu aucun parti pris dans le fait qu'un titre ambigu soit resté en ligne pendant trois jours, ni un manque d'ouverture ou de respect envers le plaignant ou son organisme.

J'ai précisé que ce n'est pas non plus parce qu'on fait état dans l'article de la position d'un nouvel organisme issu de la communauté LGBT qu'il fallait obligatoirement

présenter en même temps la position de tous les organismes et membres en vue de cette communauté.

J'ai par ailleurs pu vérifier que Radio-Canada, sur l'une ou l'autre de ses plateformes, avait déjà fait état de la position défendue par LGBT pour la laïcité, présidé par M. Gagnon.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/charte-de-la-laicite-rien-n-oblige-a-presenter-tous-les-points-de-vue-en-meme-temps-ici-radio-canada-ca/>

Plainte non justifiée.

Élections : un reportage n'est pas un catalogue

Josée Goudreau

Le téléjournal Grand Montréal, ICI Radio-Canada Télé

M^{me} Josée Goudreau se plaignait d'un reportage diffusé au *Téléjournal Grand Montréal* sur ICI Radio-Canada Télé. Elle estimait que ce reportage du journaliste Jean-Sébastien Cloutier, qui faisait partie de la couverture par Radio-Canada des élections municipales du 3 novembre 2013 au Québec, faisait la promotion et prenait position en faveur de M. Michel Fecteau, candidat à la mairie de la municipalité de Saint-Jean-sur-Richelieu.

M^{me} Goudreau se demandait également comment il se faisait que M. Cloutier et l'animatrice avec lequel il échangeait aient « occulté les allégations de manœuvres de prête-nom » et de financement illégal à l'endroit du parti de M. Fecteau.

La révision (21 janvier 2014)

La plaignante considérait que d'avoir uniquement parlé du candidat Michel Fecteau, en plus de lui avoir laissé la parole, transformait le reportage en entreprise de promotion du candidat.

L'échange dans lequel on a parlé de Saint-Jean-sur-Richelieu a été présenté comme un « tour d'horizon » des « luttes à suivre » et des « enjeux électoraux » de plusieurs municipalités de la Rive-Sud. Huit d'entre elles, en fait, dont on a parlé durant moins de six minutes.

Ce genre de reportage n'est pas une énumération de tous les candidats à se présenter dans chaque ville, ni une présentation exhaustive de tous les thèmes et enjeux de chaque campagne électorale.

Dans chaque cas, le journaliste doit choisir l'angle qu'il privilégie et qui, à son avis, caractérise le mieux la situation qu'il veut décrire. Ce que M. Cloutier a fait en se fondant sur son expertise, comme le demandent les NPJ.

J'ai aussi souligné que l'extrait d'entrevue de M. Fecteau, utilisé par M. Cloutier, ne permettait pas au candidat de faire valoir ses arguments électoraux, mais soulignait plutôt la situation particulière de la course électorale à neuf candidats de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Quant aux allégations d'utilisation de prête-nom, dont parlait la plaignante, la seule mention de ces allégations que j'ai trouvée paraissait dans un article de l'hebdomadaire *L'écho de Saint-Jean-sur-Richelieu* et reposait sur des informations confidentielles, non confirmées par le Directeur général des élections du Québec.

Dans pareil contexte, Radio-Canada avait raison de ne pas relever et propager des allégations qu'elle n'était pas en mesure de vérifier elle-même.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/elections-un-reportage-n-est-pas-un-catalogue-tj-grand-montreal/>

Plainte non justifiée.

Syrie : rapporter et relater n'est pas valider ni endosser

Serge Charbonneau

ICI Radio-Canada.ca et *Le téléjournal*, ICI Radio-Canada Télé

Un lecteur d'ICI Radio-Canada.ca, M. Serge Charbonneau, se plaignait d'un article publié le 20 janvier 2014 sur le site d'ICI Radio-Canada.ca. Il estimait que ce reportage constituait de la propagande et un « manquement flagrant à la plus élémentaire honnêteté journalistique ».

L'article intitulé *Des preuves de torture et d'exécutions de masse de détenus en Syrie* faisait état du rapport d'une équipe internationale d'experts en crimes de guerre. Sur la base du matériel photographique qui leur a été fourni par une source que les experts considèrent crédible, leur rapport, rédigé en anglais, conclut qu'il existe une « preuve certaine » (*clear evidence*) « susceptible d'être considérée par un tribunal dans une cour de justice » (*capable of being believed by a tribunal of fact in a court of law*) de « torture systématique et de meurtres de personnes détenues par les agents du gouvernement syrien » (*systematic torture and killing of detained persons by the agents of the Syrian government*).

Le plaignant soutenait que « tout journaliste honnête se rend rapidement compte qu'absolument rien d'incriminant ne transpire » des photos présentées dans le rapport et

qu'on n'y trouvait « aucun élément de preuve condamnant explicitement le gouvernement syrien ».

Il formulait aussi essentiellement les mêmes reproches à l'endroit d'un reportage sur le même sujet de la correspondante au Moyen-Orient, Marie-Ève Bédard, diffusé au *Téléjournal* sur ICI Radio-Canada Télé.

La révision (22 janvier 2014)

J'ai d'abord souligné que ce n'est pas parce qu'un média rapporte le contenu d'un document ou fait état de son existence qu'il en endosse et valide le contenu.

Bien sûr, les journalistes doivent exercer leur jugement éditorial pour déterminer si un sujet, quel qu'il soit, est d'intérêt public et mérite d'être rapporté.

Dans le cas présent, les auteurs du rapport étaient tous les trois des experts reconnus en « crimes de guerre », ayant agi comme procureurs pour les tribunaux pénaux internationaux pour l'ex-Yougoslavie et la Sierra Leone. Et l'existence du rapport comme son contenu avaient été divulgués par CNN et le quotidien *The Guardian* de Londres, des médias reconnus.

On peut comprendre que ces éléments aient incité ICI Radio-Canada.ca et *Le téléjournal*, comme nombre d'agences de presse et de médias, à en faire état.

Il ne fait aucun doute dans mon esprit que, si les mêmes experts avaient plutôt conclu à la responsabilité des forces d'opposition au régime du président Al-Assad, tous ces médias auraient agi de la même façon.

Sur le fond, M. Charbonneau pouvait bien considérer que le rapport des trois experts en crimes de guerre, dont il est question ici, n'était qu'un outil de propagande et qu'il n'était pas crédible, et que la divulgation de son contenu à la veille de la conférence de paix sur la Syrie était extrêmement suspecte.

D'autres auditeurs pouvaient le penser aussi, ou croire tout à fait le contraire.

Tous mes commentaires s'appliquaient également au reportage en direct au *Téléjournal* par la journaliste Marie-Ève Bédard.

J'ajoute que M^{me} Bédard avait pris soin de préciser que, même si les experts soutenaient qu'il y avait dans les massacres rapportés une « implication gouvernementale », rien ne leur permettait « de remonter la filière jusqu'aux dirigeants politiques », nommément jusqu'à Bachar Al-Assad.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/syrie-rapporter-et-relater-n-est-pas-valider-ni-endosser-ici-radio-canada-ca-et-le-tj/>

Plainte non justifiée.

Conflit israélo-palestinien : perdre la carte en terrain miné

David Ouellette

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé

M. David Ouellette, directeur associé, affaires publiques (Québec), du Centre consultatif des relations juives et israéliennes, en avait contre un reportage diffusé le 16 janvier 2014 au *Téléjournal* sur ICI Radio-Canada Télé. Il considérait que ce reportage sur l'histoire des relations du Canada avec Israël comportait des erreurs de faits qui traduisent l'incompétence et un parti pris anti-israélien.

Ce reportage avait été préparé en marge de la visite officielle en Israël du premier ministre canadien, M. Stephen Harper.

M. Ouellette se plaignait d'abord des cartes qu'on nous présentait au début et à la fin du reportage et qui étaient censées montrer l'évolution des territoires de la Palestine en 1946.

Il contestait aussi plusieurs affirmations de la journaliste.

La révision (17 février 2014)

Dans sa réponse au plaignant, la direction de l'Information a d'entrée de jeu admis le caractère erroné de la première carte utilisée dans le reportage. Toutefois, elle a contesté les autres éléments de la plainte.

J'ai conclu que le reportage aurait pu être plus précis à certains égards, et qu'un dossier aussi complexe que celui des relations israélo-palestiniennes s'accommodait mal de l'ambiguïté, de l'imprécision, de la confusion et du manque de nuance. Toutefois, outre l'utilisation d'une carte particulièrement navrante, j'ai estimé que le reportage respectait les NPJ de Radio-Canada.

J'ai aussi constaté que, malgré une vingtaine de révisions en deux ans à propos de ce dossier, en dépit des nombreuses recommandations que j'y formulais, et bien que la direction y ait répondu avec ouverture, des erreurs grossières continuaient de se produire.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/conflit-israelo-palestinien-perdre-la-carte-en-terrain-mine-tj/>

Plainte justifiée.

Fougueux, insistants, provocants : les intervieweurs ne sont pas des robots

Robert Barberis-Gervais

24/60, ICI RDI

Le plaignant, M. Robert Barberis-Gervais, soutenait que la journaliste Anne-Marie Dussault avait manqué de professionnalisme et d'impartialité en interviewant M. Pierre Duchesne, ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie du Québec. L'entrevue avait lieu dans le cadre de l'émission 24/60, le 22 janvier 2014, sur les ondes d'ICI RDI.

Pour contexte, je rappelle que M. Duchesne avait été désigné par son parti pour parler en lieu et place de sa collègue Élane Zakaïb, ministre déléguée à la Politique industrielle et à la Banque de développement économique du Québec. M^{me}Zakaïb avait dû expliquer les propos qu'elle avait tenus dans une conversation avec le président de la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ), Michel Arsenault. Cette conversation, obtenue par écoute électronique de la police, avait été déposée en preuve et entendue durant les audiences de la commission Charbonneau qui enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction.

Voici un extrait de la plainte de M. Barberis-Gervais :

« Dussault a commencé l'entrevue en déplorant d'une manière très agressive de ne pas avoir en face d'elle la ministre Élane Zakaïb. Cette agressivité a duré pendant toute l'entrevue. Anne-Marie Dussault s'est montrée hargneuse, désagréable, déplaisante, cinglante et a continué à poser des questions sans tenir compte des réponses du ministre, en regardant ses notes, en ne dialoguant pas du tout avec le ministre. Cette hostilité de sa part a rendu très difficile la transmission de la moindre information sur les sujets soulevés par l'écoute électronique. Le message qu'elle passait était le suivant : c'est inadmissible que la ministre Zakaïb ne soit pas devant moi et tout ce que vous pourrez dire monsieur le ministre ne peut justifier cette absence. »

La révision (25 février 2014)

Le 18 octobre 2013, M. Barberis-Gervais s'était plaint une première fois du travail de M^{me} Dussault, à la suite, cette fois-là, d'une entrevue qu'elle avait réalisée avec le ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Participation citoyenne du gouvernement du Québec, M. Bernard Drainville.

Le plaignant considérait entre autres que l'intervieweuse avait fait preuve de partialité en posant ses questions au ministre, parce qu'elle lui opposait systématiquement des points de vue différents des siens.

À nouveau, M. Barberis-Gervais se servait des mêmes arguments.

Dans la révision que j'ai faite de sa plainte d'octobre 2013, j'avais longuement expliqué que le travail des journalistes et intervieweurs n'est pas de faire la promotion ou de mettre en valeur leurs invités, encore moins lorsque ce sont des élus ou des titulaires d'une charge publique qui, par leurs fonctions, doivent rendre des comptes aux citoyens, répondre de leurs actes et défendre leurs positions. Qu'il est donc normal dans ce contexte que les journalistes, les intervieweurs en particulier, argumentent avec leurs interlocuteurs, parfois même de manière vive et insistante.

Ma conclusion était donc la même. J'ajoutais simplement qu'aucune des questions de M^{me} Dussault citées par le plaignant ne démontrait un manque de respect de la part de l'intervieweuse : elle n'avait pas été malveillante, ni arrogante, ni insolente, ni irrévérencieuse, ni méprisante envers son invité, et elle ne l'avait pas non plus affublé de noms d'oiseaux.

Et c'est ce qui importe. Les journalistes ne sont pas des robots. Un journaliste a tout à fait le droit d'être fougueux, intense, voire provocant; il peut aussi montrer de la frustration envers les réponses et l'attitude de son interlocuteur sans pour autant lui manquer de respect.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/fougueux-insistants-provocants-les-intervieweurs-ne-sont-pas-des-robots-24-60/>

Plainte non justifiée.

Discours de Stephen Harper en Israël : interprétations légitimes ou gauchissement de la vérité?

Michelle Whiteman

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé; *Le club des ex*, ICI RDI

M^{me} Michelle Whiteman représente le groupe de pression HonestReporting Canada qui surveille la couverture par les médias canadiens des questions touchant la communauté juive et l'État d'Israël pour s'assurer que celle-ci, de son point de vue, est juste, équilibrée et impartiale.

En janvier 2014, le premier ministre du Canada, M. Stephen Harper, a effectué une visite officielle en Israël durant laquelle il a prononcé un discours devant la Knesset, le parlement israélien. Dans ce discours, M. Harper a réitéré l'appui du Canada et de son gouvernement à Israël. Certains analystes ont vu dans la formulation de ses propos une condamnation de toute forme de critique envers Israël, estimant même qu'il les assimilait sans nuance à de l'antisémitisme.

La plainte de M^{me}Whiteman relevait plusieurs éléments de la couverture du discours du premier ministre canadien devant le parlement israélien, la Knesset.

Elle réprouvait notamment l'interprétation qu'avait faite du discours de M. Harper le chroniqueur Jean-François Lépine dans le *Téléjournal* de fin de soirée du 20 janvier 2014.

« La représentation erronée des paroles de Stephen Harper, a-t-elle écrit, a induit en erreur les téléspectateurs deux fois : M. Lépine a donné une version inexacte des paroles de M. Harper et il a fait croire que toute critique d'Israël est antisémite. C'est exactement le contraire de ce qu'a dit M. Harper. »

M^{me}Whiteman en avait également contre des propos tenus, toujours le 20 janvier 2014, par les protagonistes de l'émission *Le club des ex* d'ICI RDI, et par l'animateur de l'émission, M. Simon Durivage.

La révision (6 mars 2014)

Les journalistes de Radio-Canada doivent faire preuve d'impartialité et ne jamais donner leur opinion personnelle, en ondes, mais aussi partout où elle est susceptible d'être entendue publiquement ou rapportée.

Dans le contexte de cette plainte, cette règle s'applique à M. Simon Durivage, l'animateur du *Club des ex*, un journaliste qui travaille à Radio-Canada.

Mais elle ne s'applique pas aux membres du *Club des ex*, qui sont d'ex-politiciens choisis justement en raison de leur alignement idéologique pour exprimer, comme le demandent les NPJ de Radio-Canada, « une gamme de commentaires et d'opinions sur des sujets importants ».

Il en va de même – depuis peu, il faut le préciser – de M. Jean-François Lépine qui a pris sa retraite de Radio-Canada l'an dernier et qui intervient maintenant à titre d'« expert indépendant en questions internationales ». Il n'a plus aucun lien d'emploi avec Radio-Canada.

Toutefois, je pouvais tout à fait concevoir que ce nouveau statut ne saute pas aux yeux des téléspectateurs qui écoutent les analyses et points de vue exprimés par M. Lépine depuis qu'il est retraité. En particulier, la contribution au *Téléjournal* dont se plaint M^{me} Whiteman n'était en rien différente, dans sa forme, de celles auxquelles il avait habitué le public lorsqu'il était encore au service de la Société : la direction de l'émission et son animatrice n'ont pris aucune mesure pour expliquer le nouveau statut de M. Lépine.

Si le service de l'Information veut respecter l'esprit comme la lettre des NPJ, il devra donc, dorénavant, s'assurer que les contributions de M. Lépine sont clairement identifiées

comme étant celles d'un expert indépendant, externe à Radio-Canada, qui a le droit d'émettre, à travers ses analyses, des opinions personnelles.

Quant à M. Durivage, ses propos ne faisaient que résumer sa compréhension légitime des propos du premier ministre Harper et n'étaient en rien erronés ou partiaux.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/discours-de-stephen-harper-en-israel-interpretations-legitimes-ou-gauchissement-de-la-verite-tj-et-le-club-des-ex/>

Plainte non justifiée.

TLMEP : les codes d'éthique n'empêchent pas Guy A. Lepage, le producteur, d'être insolent

Guillaume Pelegrin

Tout le monde en parle, ICI Radio-Canada Télé

M. Guillaume Pelegrin, un auditeur, se plaignait d'un commentaire de M. Guy A. Lepage, animateur et producteur de l'émission de variétés *Tout le monde en parle*, diffusée sur les ondes d'ICI Radio-Canada Télé. Les propos en question ont été publiés sur le site web du quotidien *Le Soleil*, le 9 mars 2014. Le plaignant estimait qu'ils étaient empreints de mépris envers le public.

M. Pelegrin, comme beaucoup d'autres auditeurs, s'était d'abord élevé contre la décision de l'émission *Tout le monde en parle* et de Radio-Canada de présenter, le 6 avril 2014, la veille de l'élection générale québécoise, une entrevue avec la première ministre du Québec et chef du Parti québécois, M^{me} Pauline Marois.

Comme les autres plaignants, M. Pelegrin considérait que cette décision conférait « un avantage majeur (...) à un parti politique au détriment des autres ». Il disait croire qu'il y avait là au moins « une apparence de favoritisme et un manque d'indépendance de Radio-Canada ».

La décision de Radio-Canada a été connue le dimanche 9 mars, et M. Pelegrin a envoyé sa plainte à mon bureau le jour même.

Dans un article publié sur le site web du quotidien *Le Soleil* sous la plume du journaliste Simon Boivin, M. Guy A. Lepage est cité de la manière suivante :

« Quiconque cherche une forme de complot politico-médiatique dans cette histoire est, selon l'appréciation de M. Lepage, un "hostie de cave".

Pauline Marois sera interrogée avec la même rigueur que tous les premiers ministres sortants qui ont défilé sur le plateau, assure l'animateur, qui n'a jamais caché ses convictions souverainistes. »

M. Pelegrin m'a alors fait parvenir un complément à sa plainte de la veille. En voici l'essentiel :

« J'aimerais bonifier ma plainte d'un élément survenu postérieurement à ma première communication. Il est manifeste qu'un animateur vedette de Radio-Canada ne devrait pas qualifier d'"hostie de cave" les contribuables qui remettent en question la justesse d'une décision prise par la Société d'État. Il s'agit d'un comportement empreint de mépris envers le public qui doit être dénoncé par l'ombudsman. »

En fin de compte, le lundi 10 mars, Radio-Canada et la direction de l'émission *Tout le monde en parle* convenaient que la présentation d'une entrevue avec un chef de parti à la veille de l'élection était inappropriée, et y renonçaient.

La révision (14 mars 2014)

Avant de traiter du fond de la plainte de M. Pelegrin, je l'ai d'abord placée dans le contexte précis de l'application des NPJ de Radio-Canada aux émissions de variétés comme *Tout le monde en parle*.

J'ai expliqué que *Tout le monde en parle*, en sa qualité d'émission de variétés, n'est pas complètement soumise aux NPJ qui ne s'appliquent, en temps ordinaire, qu'aux contenus d'information qu'on y diffuse en relation avec l'actualité. Et encore : seules les valeurs d'équilibre et d'équité lui sont imposées.

Par contre, en période électorale, l'émission est soumise à toutes les NPJ lorsque ces contenus se rapportent « à la campagne, aux partis et aux candidats ».

Sur le fond de la plainte, je dois donc établir si M. Lepage a enfreint les NPJ en qualifiant d'« hostie de cave » certains membres du public qui voyaient un « complot politico-médiatique » dans la décision de diffuser à la veille du scrutin une entrevue avec la première ministre Pauline Marois.

J'ai considéré que la valeur d'équité des NPJ ne s'appliquait pas au cas en cause parce que la remarque qu'on reprochait à M. Lepage n'avait pas été faite lors « de la collecte d'information », ni dans un « reportage » comme le stipule le texte de cette norme.

Comme M. Lepage n'est pas un employé de Radio-Canada, qu'il est aussi producteur de *Tout le monde en parle*, il m'apparaissait également qu'il n'est pas tenu de respecter les règles des NPJ qui gouvernent l'expression d'opinions puisqu'on y indique clairement qu'elles s'appliquent aux journalistes, ce qu'il n'est pas, et au personnel de l'Information, dont il ne fait pas partie.

Par ailleurs, l'animateur a tenu les propos qu'on lui reproche dans une entrevue qu'il donnait à un journaliste du *Soleil* pour justifier une décision prise dans le cadre de la production de son émission. Cette décision, d'interviewer la première ministre

Pauline Marois à la veille du scrutin, faisait à l'évidence « l'objet d'un débat public ». Et M. Lepage a certainement exprimé un point de vue particulier en qualifiant d'« hostie de cave » ceux qui voyaient une forme de complot politico-médiatique dans cette décision.

Toutefois, c'est en tant que producteur de *Tout le monde en parle* qu'il est intervenu pour justifier une décision de production, et non pas dans l'exercice de sa fonction d'intervieweur en train de produire un « contenu d'information ». En ce sens, je considère qu'il n'a pas enfreint la valeur d'impartialité.

Les NPJ exigent aussi l'application des politiques institutionnelles de Radio-Canada, dont le *Code de conduite* qui établit « les valeurs et les comportements que doivent adopter les employés de CBC/Radio-Canada dans toutes les activités liées à l'exercice de leurs fonctions ».

Ce code exige des employés de la Société qu'ils « traitent chaque personne avec respect et équité ».

Mais, encore une fois, M. Lepage n'a aucun lien d'emploi avec Radio-Canada et il n'est pas soumis au *Code de conduite*.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/tlmp-les-codes-d-ethique-n-empechent-pas-guy-a-lepage-le-producteur-d-etre-insolent-tout-le-monde-en-parle/>

Plainte non justifiée.

Entrevue : il y a la manière, et il y a l'éthique

Michel Ouellette

24/60, ICI RDI

Un auditeur, M. Michel Ouellette, se plaignait d'une entrevue de la journaliste Anne-Marie Dussault avec la députée fédérale Maria Mourani. Cette entrevue a été diffusée à l'émission *24/60* à ICI RDI, le 18 décembre 2013. Il estimait que M^{me} Dussault avait fait preuve d'un parti pris nationaliste durant cette entrevue.

Voici sa plainte :

« Pire émission à vie pour Anne-Marie Dussault. Pour son interview avec Maria Mourani. Elle avait vraiment un parti pris et elle ne la laissait pas répondre. Pas fort!

C'est la première fois que je vous écris pour me plaindre, mais là, c'est trop! Je ne suis sûrement pas le seul. »

Effectivement, une vingtaine d'autres auditeurs se sont plaints du comportement de M^{me} Dussault lors de cette entrevue. Les plaignants considéraient que l'intervieweuse était inutilement agressive, qu'elle interrompait trop son invitée et ne lui laissait pas le temps de s'expliquer, ou qu'elle donnait l'impression de régler des comptes.

La révision (17 mars 2014)

J'ai reconnu d'emblée que l'entrevue de M^{me} Dussault avec M^{me} Mourani était particulièrement musclée, que l'intervieweuse avait interrompu souvent son invitée et qu'elle s'était montrée très insistante sur certaines questions.

Mais prendre le contrepied des arguments présentés et des propositions défendues par son interlocuteur fait partie des techniques d'entrevue habituelles des journalistes en général et des intervieweurs en particulier. Les utiliser n'est pas un défaut en journalisme, c'est au contraire une qualité.

Les NPJ de Radio-Canada demandent aux journalistes de traiter les personnes « avec ouverture et respect ». Mais je n'ai rien vu dans l'échange entre M^{me} Dussault et M^{me} Mourani qui constituait à mes yeux, compte tenu de la nature du travail d'intervieweur, un manquement à cette règle.

J'ai précisé que chaque journaliste ou intervieweur avait son propre style, qu'on peut aimer ou pas. On peut aussi apprécier, réprouver ou ne pas supporter le travail d'un intervieweur ou d'un reporter pour toutes sortes de raisons, et il arrive que ceux-ci ne soient pas toujours au meilleur de leur forme, ce qui est on ne peut plus normal. Ça ne signifie pas pour autant que ce qu'on considère comme un travers ou une lacune soit un manquement aux règles de l'éthique journalistique.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/entrevue-il-y-a-la-maniere-et-il-y-a-l-ethique-24-60/>

Plainte non justifiée.

Analyse : tout n'est pas à prendre au pied de la lettre

Constant Marcove

Le téléjournal, ICI Radio-Canada Télé

Un auditeur, M. Constant Marcove, se plaignait d'une analyse diffusée au *Téléjournal* de 22 heures à ICI Radio-Canada Télé, le 10 mars 2014. M. Marcove considérait que le langage employé par l'analyste Sébastien Bovet laissait transparaître de la partialité.

Voici l'essentiel de sa plainte :

« Selon M. Bovet, le Parti libéral et la CAQ ont aiguisé leurs couteaux et sont restés éveillés une bonne partie de la nuit pour pouvoir mettre de l'avant aujourd'hui leurs réponses à la venue de PKP. »

M. Marcove considérait que l'expression « aiguiser ses couteaux » laissait sous-entendre « qu'il (allait) y avoir du sang ».

« Il y a déjà trop de violence dans notre société, écrivait-il, et il est complètement irresponsable d'en rajouter gratuitement! »

La révision (18 mars 2014)

Le plaignant faisait une lecture au premier degré des propos de M. Bovet.

Il m'était difficile d'imaginer que le journaliste avait voulu dire, en utilisant l'expression « aiguiser ses couteaux », que les libéraux et les caquistes avaient vraiment passé la nuit à affûter des armes blanches pour en découdre physiquement avec les péquistes.

Le français, comme toutes les langues, comporte son lot d'expressions toutes faites et imagées qui sont passées dans l'usage. Elles ne sont évidemment pas à prendre au pied de la lettre.

Il ne viendrait à l'idée de personne de se plaindre à la Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux parce que quelqu'un vous dit qu'il « a d'autres chats à fouetter ».

L'expression « aiguiser ses couteaux » est définie dans le *Dictionnaire de l'Académie française* depuis le XIX^e siècle. Elle signifie « se préparer au combat et à la dispute ».

Rares sont ceux qui croient que le Parti libéral du Québec et la Coalition avenir Québec allaient rester les bras croisés devant le coup d'éclat qu'était l'annonce de l'adhésion de M. Pierre Karl Péladeau au Parti québécois. Il était normal et attendu que, dans le contexte d'une campagne électorale, ils se préparent « au combat et à la dispute ».

À Radio-Canada, la pratique de l'analyse tient de l'équilibrisme puisque les NPJ interdisent aux journalistes d'émettre des opinions personnelles. Il faut tout de même leur laisser la liberté d'utiliser la marge de manœuvre que leur permet la langue française.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/analyse-tout-n-est-pas-a-prendre-au-pied-de-la-lettre-tj/>

Plainte non justifiée.

L'épreuve des faits : plus crédible en citant ses sources

Monique Hamel

ICI Radio-Canada.ca, *Le téléjournal* 22 heures

Une auditrice, M^{me} Monique Hamel, se plaignait d'un reportage diffusé sur ICI Radio-Canada.ca et au *Téléjournal* d'ICI Radio-Canada Télé, le 17 mars 2014. Elle estimait que les sources et la recherche à la base de ce reportage étaient insuffisantes.

Ce reportage a été réalisé par deux reporters et un recherchiste de l'équipe de *L'épreuve des faits* de Radio-Canada, créée dans le cadre de la couverture de la campagne électorale québécoise menant au scrutin du 7 avril 2014. Son objectif était de vérifier l'exactitude et le réalisme de certaines affirmations des candidats et engagements pris par les partis politiques.

La plainte de M^{me} Hamel portait sur un reportage qui entendait vérifier le réalisme de l'engagement du parti Québec solidaire à réduire de 40 pour cent sous le niveau de 1990 les émissions de gaz à effet de serre.

La révision (1^{er} avril 2014)

J'ai d'abord précisé que la version du reportage diffusée au *Téléjournal* était très courte : une minute à peine, précédée d'une introduction de 25 secondes par l'animatrice Céline Galipeau.

Aucun des « experts » que les reporters disaient avoir consultés pour le reportage n'y était cité.

La version web du reportage était plus détaillée et citait deux des sources; le rapport de la Commission sur les enjeux énergétiques du Québec et le professeur Pierre-Olivier Pineau, universitaire spécialiste en matière d'énergie tout à fait crédible, neutre et respecté, contrairement à ce que semblait prétendre la plaignante.

L'autre spécialiste directement consulté par l'équipe de *L'épreuve des faits*, et non cité dans le reportage, était M. André Bélisle, président de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA). Un groupe de pression environnemental, donc.

Je n'ai soulevé aucun doute sur le bien-fondé des conclusions du reportage. J'ai ajouté que les reportages dits de « vérifications des faits » répondent tout à fait à la mission du service de l'Information de Radio-Canada, telle que définie dans ses NPJ.

J'ai toutefois souligné que j'aurais trouvé plus correct qu'on trouve le moyen d'identifier toutes les sources consultées, ou à tout le moins les plus importantes qui ont permis de tirer les conclusions présentées dans le reportage, au moins dans sa version web.

J'ai considéré ce « relâchement » comme une simple incartade, le contenu du reportage m'apparaissant fondé et appuyé. Mais j'ai souligné qu'un reportage gagne en crédibilité quand ce qu'on y avance est défendu par des sources fiables.

J'ai donc invité les responsables de l'Information à réfléchir à cette question et à prendre les mesures nécessaires pour que les sources des journalistes soient connues le plus souvent possible, en particulier dans des reportages qui prétendent « rétablir les faits » et corriger des affirmations publiques, surtout en contexte électoral.

Publiée sur <http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2014/epreuve-des-faits-plus-credible-en-citant-ses-sources-ici-radio-canada-ca-tj/>

Plainte non justifiée.

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ	RDI	RADIO	WEB	RADIO- WEB-TÉLÉ ⁸	TOTAL PLAINTES
2013-2014	249	109	52	65	25	500
2012-2013	201 ⁹	155	67	68	33	524
2011-2012	141 ¹⁰	76	40	51	16	324
2010-2011	115 ¹¹	67	49	94	27	352
2009-2010	148 ¹²	63	57	75	19	362

⁸Ces plaintes visent plusieurs plateformes à la fois.

⁹Les 236 plaintes reçues en 2012-2013 sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte

¹⁰Les 502 plaintes reçues en 2011-2012 sur l'exclusion d'E. May du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

¹¹Les 1 131 plaintes reçues en 2010-2011 sur l'exclusion d'E. May du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

¹²Les 44 plaintes reçues sur l'émission *Six dans la cité* (propos sur la biographie d'André Brassard) ont été calculées comme constituant une seule plainte.

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2013-2014	500	12,4
2012-2013	524 ¹³	8,7
2011-2012	324	7.1
2010-2011	352	11
2009-2010	362	8.1

¹³Les 236 plaintes reçues en 2012-2013 sur l'exclusion de Jean-Martin Aussant du débat des chefs sont comptabilisées comme une seule plainte.

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2013-2014	36	7
2012-2013	42	8,1
2011-2012	23	38.8 ¹⁴
2010-2011	41	16.6
2009-2010	40	11.7

RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2013-2014	26	4	6
2012-2013	31 ¹⁵	7	4
2011-2012	15	5	3
2010-2011	23	12	6
2009-2010	20	10	10

¹⁴ Le Bureau de l'ombudsman a été sans ombudsman du 1^{er} août 11 au 13 novembre 11 : 3 mois et demi.

¹⁵ 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/>.

OM BU DS MAN

POUR NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE :
1400, boulevard René-Lévesque Est
Bureau 2315
Montréal (Québec)
H2L 2M2
Canada

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

PAR TÉLÉCOPIEUR :
514-597-5253

SUR LE WEB :
ombudsman@radio-canada.ca

EN LIGNE :
<http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca>



2013-2014

Services Français

**Réponse de la direction au
Rapport annuel de l'Ombudsman**

6 juin 2014

La direction des Services français de Radio-Canada tient à remercier l'ombudsman Pierre Tourangeau 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 912 plaintes concernant les contenus d'information. Celles-ci ont mené à 36 révisions de la part de l'ombudsman. Il a jugé que six de ces plaintes étaient justifiées et quatre en partie justifiées. Dix donc sur un total de 912. Nous sommes heureux de constater que, malgré tout le contenu que nous produisons, seuls quelques-uns de nos reportages sont jugés fautifs. Par ailleurs, nous sommes conscients que tout manquement aux normes et pratiques journalistiques est nuisible à la confiance que les auditeurs placent envers les journalistes de Radio-Canada. Aussi continuons-nous de déployer tous les efforts nécessaires pour développer des mesures afin de réduire ces erreurs au maximum.

M. Tourangeau note avec justesse que l'année dernière a été moins riche en controverses liées à l'actualité que l'année 2012-2013, qui avait connu une crise sociale sans précédent au Québec. N'empêche, deux événements majeurs ont animé le débat public et déchaîné les passions : le dépôt par le gouvernement du Parti québécois de son projet de charte de la laïcité et les élections provinciales. Nous aborderons notre couverture de ces événements plus loin. Notons cependant que l'ombudsman a jugé que trois des 107 plaintes reliées à notre couverture de la charte de la laïcité étaient justifiées ou en partie justifiées. Quant à la campagne électorale, elle a généré, entre le 5 et le 31 mars, 266 plaintes. Aucune d'entre elles ne contrevenait aux normes et pratiques journalistiques.

Le conflit israélo-palestinien

Le dossier israélo-palestinien est éminemment complexe et controversé; il prête à une lecture de l'histoire et à une interprétation des faits souvent contradictoires. Cela, nous en convenons, nous impose une vigilance particulière. Aussi, sommes-nous heureux de constater que, sur ce dossier, le nombre de plaintes a chuté. Le déménagement de notre bureau au Moyen-Orient de Tel Aviv à Beyrouth nous permet de couvrir les événements en Israël de façon plus

ciblé, en nous concentrant sur ceux qui sont de plus grande importance. Nous constatons également que la couverture de notre nouvelle correspondante, qui possède une solide expérience dans la région, n'a fait l'objet d'aucune plainte.

En revanche, lors de la visite du premier ministre Harper en Israël, en janvier 2014, nous avons présenté au Téléjournal de 22 heures un reportage de fond sur le conflit israélo-palestinien qui comportait certaines imprécisions et qui était surtout accompagné d'une carte qui contenait des informations erronées. Dès la réception de la plainte générée par ce reportage, nous avons diffusé un correctif et des excuses en ondes. Le directeur général de l'information a aussi exigé que, dorénavant, tout reportage sur la question israélo-palestinienne soit non seulement produit par un journaliste familier avec le Moyen-Orient, mais qu'il soit également contrôlé de façon encore plus serrée par le rédacteur-en-chef de l'émission avant sa diffusion.

De la charte de la laïcité

Le dépôt par le gouvernement québécois à l'automne de 2014 d'un projet de charte de la laïcité a aussitôt déchaîné les passions dans le débat public. La question du port de signes religieux ostentatoires et en particulier celui du voile porté par certaines femmes musulmanes a cristallisé l'opinion publique. Forts de notre expérience de couverture de la crise étudiante l'année précédente, qui avait aussi provoqué une forte scission dans la société, nous avons pris des mesures dès le début du débat pour nous assurer d'un équilibre dans notre couverture et de représenter la plus grande diversité possible d'opinions sur le sujet. Au-delà des porte-paroles reconnus, nous avons fait des efforts pour aller voir dans diverses communautés, à la fois dans le Montréal multiethnique et dans le Québec rural, comment se vivait ce débat sur la laïcité et le port des signes religieux pour les représentants de l'État. Nous avons également organisé des forums, à la radio comme à RDI, où les opinions les plus diverses ont pu se confronter. Dans le but de bien identifier où se situait l'opinion publique, nous avons également commandé un sondage d'opinion. Celui-ci visait à mesurer plus finement l'opinion des Québécois sur des questions précises reliées à la charte. Un tel instrument nous permet d'avoir une radiographie indépendante de l'opinion sur des sujets controversés et de mieux éclairer et calibrer notre couverture.

Afin de nous assurer de placer le débat québécois dans un contexte plus large, nous avons fait appel à nos reporters nationaux et correspondants à l'étranger pour voir comment cette question était vécue dans d'autres provinces et d'autres pays, notamment en France, en Grande-Bretagne et au Moyen-Orient. Nous faisons également régulièrement le point en réunion de direction sur la couverture de ce dossier pour nous assurer que tous les angles étaient couverts et tous les points de vue représentés; ajustant par le fait même notre couverture au fur et à mesure.

Malgré cela, il s'est glissé un déséquilibre dans un de nos reportages sur les réactions à la charte québécoise en Colombie-Britannique. Deux articles du site web de Radio-Canada ont également fait l'objet d'une révision de l'ombudsman. M. Tourangeau note d'ailleurs à quel point l'avènement des médias sociaux et des plateformes numériques sont des nouvelles réalités auxquelles il faut réfléchir. Il note également que notre responsable de l'information sur Ici.Radio-Canada.ca est attentif aux plaintes et réagit rapidement pour corriger certaines imprécisions qui, pour autant, n'enfreignent pas les normes et pratiques journalistiques. Nous sommes conscients que c'est un secteur qu'il faut encore mieux encadrer, compte tenu de la rapidité avec laquelle l'information se retrouve sur le web.

La campagne électorale québécoise

Bien que la campagne électorale québécoise de 2014 se soit terminée le 7 avril dernier, soit après la fin de l'exercice financier 2013-2014, l'ombudsman fait néanmoins quelques observations préliminaires auxquelles il est opportun de répondre. Il relève surtout qu'il n'a constaté aucune infraction aux NPJ dans les trois révisions qu'il a effectuées parmi les 266 plaintes de notre couverture. Il note également que nous avons pris des mesures pour éviter que nos reportages d'enquête durant la campagne ne portent à confusion, comme cela s'était produit lors de la dernière élection à l'été de 2012. Afin d'éviter tout glissement sur le sens et la portée de ces reportages, nous avons décrété qu'une seule personne en écrirait les manchettes et les textes de présentation. Comme l'écrit l'ombudsman : *Force est de constater que, dans ce cas précis, les mesures mises en place pour éviter que ce genre d'erreur se reproduise ont été efficaces.*

Tout comme l'ombudsman, nous avons constitué un comité de citoyens d'origines diverses et d'horizons politiques différents pour évaluer notre

couverture de semaine en semaine. Les rapports de ces citoyens, colligés par le directeur de la diversité et des relations citoyennes, révèlent que dans l'ensemble le comité a jugé notre couverture juste et équilibrée. Notre décision de concevoir un plan de campagne axé sur les enjeux, sur la vérification des faits et sur le citoyen, nous a également permis de faire une couverture plus indépendante des discours des partis politiques et de ne pas être les otages du débat partisan même si nous ne pouvions en faire l'économie.

L'encadrement des journalistes

L'ombudsman exprime une certaine inquiétude à propos de ce qu'il appelle les erreurs à répétition du service de l'information et du manque d'encadrement éditorial qui pourrait les expliquer. Nous sommes plus que conscients que toute décision de l'ombudsman qui conclue à un manquement à nos normes et pratiques journalistiques est dommageable pour le service de l'information. Nous avons pris des mesures au cours de la dernière année pour conscientiser davantage les journalistes aux principes qui encadrent l'exercice de notre profession et aussi pour tenter de repérer les erreurs et de les corriger avant qu'elles ne soient diffusées. Nous avons accéléré les cours de formation des normes et pratiques en ligne, ce qui facilite l'exposition des journalistes à ses concepts à travers le pays. Nous avons produit une série de vidéos sur des cas précis, qui sont également disponibles pour tous en ligne. À chaque plainte, qu'elle soit reprise ou non par l'ombudsman, le service de l'information fait un suivi avec le journaliste qui en est l'objet. Sur les cas importants, le directeur général de l'information fait lui-même le suivi avec le journaliste qui a produit le reportage fautif et l'équipe qui l'a diffusé.

Nous avons également apporté des changements au processus de contrôle des reportages. Dorénavant les chefs de pupitres seniors participent au « vetting », ou la correction des textes, en plus des correcteurs d'épreuves habituels. Ces mesures devraient contribuer à diminuer les erreurs.

De la transparence

Dans son dernier rapport, l'ombudsman souhaitait que le service de l'information mette en place *une véritable procédure de reconnaissance et de correction des*

erreurs. Il note qu'à son avis, nous sommes encore loin de cette procédure de reconnaissance *permanente et réellement visible*. Il souligne toutefois que les discussions à ce sujet se poursuivent et note avoir toujours la pleine collaboration des responsables du service de l'information.

La question de la transparence, de la diligence à traiter les plaintes et à reconnaître nos erreurs, à les corriger et surtout, à éviter qu'elles ne se reproduisent, est pour nous une préoccupation constante. Nous ne sommes pas rendus, il est vrai, aussi loin que le souhaite l'ombudsman dans l'établissement de mécanismes formels à ce sujet. Nous avons cependant réalisé des progrès importants au cours de la dernière année et comptons poursuivre le travail.

Nous avons notamment profité de la nomination d'un nouveau responsable des plaintes pour revoir les fonctions du poste. Dans ses nouvelles fonctions, le directeur de la diversité et des relations citoyennes, est non seulement responsable des plaintes, mais il s'occupe également de la diversité des personnes et des points de vue en ondes et des relations citoyennes. Cela nous permet de développer une relation plus soutenue avec les auditoires.

Une des raisons qui amènent le citoyen ou la citoyenne à se plaindre de nos émissions est qu'il ou elle ne se reconnaît pas dans nos émissions. La redéfinition du mandat du responsable des plaintes vise à contrer ce problème. Un responsable des plaintes qui s'occupe également de développer la diversité des points de vue en ondes et des relations avec le citoyen sera tout naturellement plus attentif aux besoins et aux attentes du public. Nous pouvons ainsi, nous l'espérons, désamorcer bien des frustrations avant qu'elles ne se transforment en plaintes formelles.

Avec l'avènement des médias sociaux et d'une plus grande relation de proximité avec les institutions publiques, le citoyen s'attend à un plus grand dialogue et une plus grande transparence. Nous veillons non seulement à adopter un ton respectueux avec les plaignants, mais nous nous appliquons aussi à bien expliquer nos modes de fonctionnement ainsi que nos prises de décision. Cela vise à augmenter la satisfaction des plaignants à nos réponses et ainsi à réduire le nombre de recours à l'ombudsman. L'ajout d'une ressource au responsable des plaintes vise également à réduire le temps de réponse aux plaintes et à faciliter le dialogue avec notre public.

Par ailleurs, la portée du mandat du directeur de la diversité et des relations citoyennes dépasse maintenant le service de l'information puisqu'elle s'étend à

toutes les émissions de Ici Radio-Canada Première. Ce mandat élargi fait en sorte que toutes les équipes de la radio sont désormais exposées aux principes des normes et pratiques journalistiques. Les réponses qui sont maintenant formulées aux plaintes des auditeurs sont donc, par définition, plus riches et complètes que celles que pouvait produire le service à l'auditoire, qui s'en occupait préalablement. Il s'agit là d'un gain certain pour la relation entre l'auditeur et Radio-Canada.

Le directeur général de l'information a eu l'occasion de constater personnellement à quel point cet élargissement de la portée des normes et pratiques est bénéfique au-delà du service de l'information lors de la dernière campagne électorale québécoise.

Les autres mesures envisagées par l'ombudsman, celle d'un mécanisme de reconnaissance formel sur le web ou sur le site des émissions ou encore de la création d'un blogue de la direction de l'information, sont au stade de la réflexion. La qualité de la relation qu'entretient le service de l'information avec le public est au cœur de notre mandat de diffuseur public. Au cours de la dernière année, nous avons redéfini les rôles et responsabilités de ceux et celles qui s'occupent des plaintes et des relations avec l'auditoire de sorte à refléter ces nouvelles réalités. Nous allons nous appliquer au cours de la prochaine année à développer les mécanismes nécessaires à l'accomplissement de cette mission.