

OMBUDSMAN DES SERVICES ANGLAIS

Rapport De Mi-Année 2016-2017 Présenté Au Conseil D'administration

Le 23 novembre 2016

Le Bureau de l'ombudsman a connu une année plutôt normale. Certes, les plaintes étaient toujours empreintes de passion, mais aucune question n'a éveillé de profondes résonances ni suscité de nombreuses plaintes. Entre le 1^{er} avril 2016 et la date de publication du présent rapport, le Bureau a reçu **1,528** plaintes, demandes de renseignements et communications. De ce nombre, **1,007** ne relevaient pas du mandat de l'ombudsman.

Les programmeurs ont répondu à **336** plaintes. J'ai produit **26** révisions et dois encore me prononcer sur **5** dossiers. Je n'ai constaté aucun manquement à la politique dans **20** cas, alors que j'en ai signalé dans **4** autres cas. Pour le reste, la politique n'avait pas été théoriquement enfreinte, mais des améliorations étaient possibles.

Toutefois, il ressort de l'examen de ces dossiers qu'il existe une certaine confusion entre l'analyse et l'opinion, et avec raison, car il s'agit d'une zone grise dans l'exercice du journalisme. Il est explicitement dit dans la politique que les reporters peuvent présenter une synthèse des faits et en tirer des conclusions – cela équivaut souvent à mettre les événements en contexte. Néanmoins, les reporters pourraient parfois expliquer plus clairement ce sur quoi ils fondent leurs conclusions. Fait à noter, je ne relève aucun manquement à la politique dans la plupart des cas soumis pour non-respect des valeurs d'équilibre et d'équité. Il est bon que le public de CBC News mette en doute les suppositions des reporters, mais les plaignants appuient souvent leurs griefs sur leur vision du monde. Ils veulent en fait que l'on sanctionne sans réserve leur point de vue ou leur position sur une question. Comme je l'ai dit dans un rapport antérieur, il se dégage de la correspondance une plus grande colère, et un manque de volonté de nouer un réel dialogue. À l'ère des médias sociaux, nous avons accès à une myriade d'informations susceptibles de nous conforter dans nos opinions; il devient alors crucial que CBC News se donne pour mission de présenter un large éventail de points de vue. Il est utile de rappeler aux rédacteurs et aux reporters qu'ils doivent solliciter les opinions de personnes de tous horizons, qu'ils y souscrivent personnellement ou non, si elles sont pertinentes. Le cas des reporters-chroniqueurs est plus problématique. Le plus souvent, les chroniques sont bien construites et sont clairement du domaine de l'analyse, c'est-à-dire qu'elles présentent des conclusions fondées sur des faits et l'expérience. Cependant, l'auteur emploie un style plus relâché et est davantage tenté de sortir du cadre flou de la chronique. J'ai indiqué dans mes révisions que la direction de CBC News devrait s'évertuer à recruter des collaborateurs additionnels pour les chroniques de son site web.

De nombreux plaignants ont allégué un déséquilibre dans la couverture de Donald Trump et du Brexit. Ce n'est pas vraiment étonnant, puisque ces deux sujets semblent polariser des opinions très arrêtées. En ce qui concerne Donald Trump, une majorité des plaignants estimaient que la couverture était trop critique, mais ils étaient également très nombreux à dire qu'on lui accordait une attention démesurée par rapport aux candidats démocrates (particulièrement avant sa nomination). De même, Hilary Clinton aurait bénéficié d'un avantage médiatique sur Bernie Sanders.

La couverture de la fusillade d'Orlando – au cours de laquelle un homme armé a tué 49 personnes et en a blessé plus de 50 autres dans une discothèque gaie – a généré beaucoup de plaintes. Sans dénominateur commun, celles-ci illustraient très bien la variété des plaintes reçues d'ordinaire. Certains ont dénoncé une couverture trop étendue, d'autres, une couverture trop limitée. Certains ont protesté contre le fait que l'on a souligné que le tueur était d'origine afghane, bien qu'il soit né aux États-Unis; d'autres ont critiqué le peu d'accent mis sur la religion, musulmane, du tueur. Par ailleurs, un petit groupe de plaignants ont clamé haut et fort leur désapprobation à l'égard d'une chronique de Neil Macdonald, qui mettait en relief le lien entre les factions fondamentalistes au sein des trois principales religions monothéistes et l'intolérance manifestée à l'endroit des homosexuels. Des membres de la communauté chrétienne y ont vu un exercice de dénigrement de la religion, ou plus particulièrement, du christianisme. Je n'ai pas adhéré à ce point de vue dans ma révision du vendredi 12 août, intitulée « Gay Rights and Religion ».

Par ailleurs, mon attention a été attirée par une question qui n'a toutefois pas soulevé les passions, la rédaction épïcène. J'espère qu'au moment de réviser les *Normes et pratiques journalistiques*, la direction de CBC News tiendra compte de l'évolution de la langue vers l'élimination des distinctions entre les sexes, et de la manière dont les gens veulent être présentés. Je suis assez âgée pour me souvenir de l'époque où les salles de nouvelles ont commencé à adopter les formulations neutres (par exemple, *police officer* plutôt que *policeman*). Elles s'attaquent maintenant à l'emploi de pronoms épïcènes, ce qui ne va pas toujours de soi.

Clarté et précision sont deux qualités essentielles de l'écriture de nouvelles. À cela il faut ajouter l'inclusion et la volonté de ne blesser ni d'offenser personne. L'idée qu'il existe plusieurs identités de genre, chaque personne définissant la sienne propre, est de plus en plus acceptée dans la société. C'est une question complexe et qui ne fait pas l'unanimité même dans la communauté LGBTQ. La langue évolue. J'espère que CBC News peut être un leader d'opinion relativement à l'emploi d'une langue non sexiste pour décrire le genre et l'identité de genre. Déjà, quelques entreprises médiatiques ont modifié leurs normes en conséquence ou y ont ajouté une section sur le sujet.

Dans mon rapport de l'an dernier, j'ai fait état d'une modification aux procédures pour formuler une plainte. Maintenant, il est indiqué en toutes lettres sur notre site web que l'ombudsman se réserve le droit de ne pas traiter les plaintes qui sont les copies conformes d'une plainte originale, ou qui font partie d'une chaîne de plaintes orchestrée par un organisme ou un individu. Un cas illustre parfaitement ce genre de chaîne. CBC News avait publié un rapport d'enquête au sujet d'une consultante en immigration dont les honoraires semblaient comprendre certains frais contraires à la loi. Dans un court laps de temps, le Bureau a reçu une plainte de la consultante suivie de quelque 20 autres, dont bon nombre reprenaient le même libellé. Le Bureau a transmis la plainte de la consultante à la direction concernée, mais a seulement consigné les autres dans son registre. La direction a répondu à la plaignante, et l'affaire a été close. De même, les propriétaires d'armes à feu ont utilisé les médias sociaux pour encourager d'autres personnes à déposer une plainte auprès de l'ombudsman. Le bien-fondé de chaque plainte est toujours rigoureusement évalué, sans tenir compte du volume de correspondance reçu sur la question en cause. Dans ce dossier, si une demande de révision lui avait été soumise, le Bureau aurait informé tous les autres plaignants qu'ils pouvaient trouver la

décision rendue sur son site web. Il peut arriver qu'un événement ou une publication suscite, avec raison, une forte réaction chez un grand nombre de personnes et il est vrai que chaque personne a le droit de communiquer avec le Bureau. Toutefois, lorsque, de toute évidence, nous sommes en présence d'une campagne de plaintes bien orchestrée, il est logique d'utiliser judicieusement les ressources et d'éviter aux programmeurs la lourde tâche de fournir une réponse en de multiples exemplaires.

Depuis mon dernier rapport, les plaintes qui ne relevaient pas de mon mandat portaient sur les contenus en direct des Jeux Olympiques hors du créneau des nouvelles (p. ex. sur l'omission d'un sport favori dans la couverture, sur une insatisfaction à l'égard des commentaires des analystes pendant une épreuve, etc.).

Le commentaire n'était pas destiné à l'auditoire, car il avait été fait alors que le microphone aurait dû être fermé. Je n'ai pas répondu aux plaintes parce qu'elles avaient trait à la couverture en direct d'une course de natation. C'est un exemple de zone grise, mais dans l'ensemble, j'estimais que la couverture en direct d'événements sportifs particuliers ne relevait pas du Bureau de l'ombudsman parce que les *Normes et pratiques journalistiques* n'en feraient pas mention. La situation aurait été différente si les commentateurs en étaient venus à discuter de questions d'intérêt public ou de sujets de controverse.

Le message concernant l'ex-premier ministre Stephen Harper publié par Mark Critch sur son compte Instagram a aussi enflammé les esprits. Ce cas n'était pas non plus du ressort de l'ombudsman.

Les problèmes techniques dans la transmission des signaux ainsi que l'utilisation des applications et, évidemment, certains commentaires, ont fait l'objet d'un nombre élevé de plaintes. Si nous observons, à mon grand plaisir, un net recul des plaintes concernant les commentaires, nous dirigeons néanmoins les gens à la recherche d'une information ou désireux de poser une question vers un endroit particulier sur la page du centre d'aide de CBC (CBC Help Centre). Trop de correspondants nous disent qu'ils ne savent simplement pas à qui ils doivent s'adresser, ou comment s'y prendre pour acheminer leurs plaintes.

Je continue d'entretenir des relations constructives avec le service des nouvelles. Je lui suis reconnaissante de sa collaboration et le remercie d'avoir réservé à l'ombudsman un espace sur la page d'accueil de cbcnews.ca pour que les Canadiens puissent être informés de la dernière révision publiée. Cette initiative renforce notre engagement à l'égard de la responsabilisation et de la transparence.