

OMBUDSMAN DES SERVICES FRANÇAIS

**RAPPORT DE MI-ANNÉE 2016-2017 PRÉSENTÉ AU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

Le 23 novembre 2016

De la date de mon entrée en fonction au poste d'ombudsman, le 1^{er} avril, jusqu'au 31 octobre 2016, mon bureau a reçu 658 plaintes, dont 402 concernaient directement l'Information. De ce nombre, j'en ai référé 147 au service de l'Information afin qu'il réponde aux plaignants. Dix-neuf se sont déclarés insatisfaits de leur réponse et m'ont demandé de réviser leur dossier. J'ai donné raison en totalité ou en partie à 5 d'entre eux.

Il n'y a aucun problème particulier à signaler qui permettrait d'identifier une tendance lourde ou significative dans un secteur ou l'autre des services de Radio-Canada offrant des contenus d'information.

Près de la moitié des plaintes portaient en partie ou en totalité sur la notion d'exactitude mais, après étude des dossiers, il y a un seul cas où ce reproche m'a paru fondé. Cela démontre l'excellence du travail des artisans de Radio-Canada à offrir une information sérieuse, fiable et crédible. Le second thème en importance, commun à plusieurs plaintes, est celui de l'impartialité, soit lorsque des auditeurs, téléspectateurs ou internautes estiment que Radio-Canada ou ses journalistes et animateurs ont fait preuve de partialité dans le traitement de sujets ou d'individus. Encore là, à l'exception d'un reportage, je n'ai trouvé aucun cas où ce reproche était mérité, et ce, malgré le caractère souvent véhément des plaintes. D'ailleurs, comme ma collègue Esther Enkin, je dénote de la part de plusieurs plaignants un degré d'incivilité qui ne cesse de m'étonner.

Cela a été le cas de bon nombre de plaintes à la suite d'une entrevue de la journaliste Anne-Marie Dussault avec Marine Le Pen, la présidente du Front national. Plus d'une quarantaine de personnes ont déploré le ton acerbe de cet échange même si plusieurs d'entre elles se disaient opposées aux idées de la politicienne française, car elles estimaient inéquitable le caractère antagoniste de l'entrevue. J'ai en effet conclu que l'animatrice avait écorché la valeur de respect des personnes que les Normes et pratiques journalistiques invitent les artisans de l'Information de Radio-Canada à respecter.

À l'autre extrémité du spectre concernant le nombre de plaintes, je me dois de souligner qu'au cours des sept derniers mois, le Bureau de l'ombudsman n'a pas eu à se prononcer sur une seule concernant le conflit israélo-palestinien, sans doute l'un des thèmes les plus récurrents des rapports de mes prédécesseurs.

Les derniers mois ont été une période d'acclimatation à mes nouvelles fonctions. Je tiens à remercier ici Pierre Tourangeau pour son aide active dans cette transition, de même que ma collègue Esther Enkin pour ses conseils utiles et Hubert T. Lacroix pour son appui visant à faciliter mon adaptation. Sans oublier mon adjointe Laure Simonet qui a travaillé avec mes trois prédécesseurs, ce qui en fait la mémoire vivante de ce bureau. Je dois aussi saluer la direction de l'Information pour son accueil favorable à ma recommandation de modifier la formulation des réponses aux plaintes que je lui transmets, de manière à clarifier la possibilité pour les plaignants insatisfaits de faire appel à l'ombudsman. J'ai vite réalisé que cela n'était pas toujours bien compris et j'ai donc rapidement tenu à harmoniser la formulation avec celle utilisée par le réseau anglais et qui me semblait plus explicite quant aux recours possibles.

Parmi les autres développements positifs dignes de mention, je suis heureux qu'à la suite des appels de mon prédécesseur, combinés à ceux de ma consœur de CBC, la direction des deux réseaux ait entrepris une révision des Normes et pratiques journalistiques. Je me réjouis en particulier que cela se fasse par un processus de consultation élargi impliquant plusieurs artisans de l'Information de CBC et de Radio-Canada, ce qui est de nature à favoriser une plus grande réussite de l'opération dont les fruits sont attendus au cours de la prochaine année.

Je salue aussi les efforts consacrés à la réflexion sur la modération des commentaires des internautes sur les sites de Radio-Canada. Tous les grands médias du monde sont confrontés à ce problème et tous tentent tant bien que mal de gérer ce qui apparaît comme un grand dilemme, soit comment concilier d'une part la qualité de l'information et, d'autre part, la volonté de permettre l'expression de l'opinion publique sans toutefois en tolérer tous les excès. Bien que l'ombudsman refuse de considérer les commentaires des internautes comme du « contenu journalistique », et n'accepte donc pas d'entendre les personnes mécontentes des décisions prises par les modérateurs, je constate quotidiennement qu'il s'agit d'un des principaux irritants dans la relation entre Radio-Canada et le public, du moins en termes de plaintes que cela génère.

Un mot enfin sur les activités de ce bureau qui ont été quelque peu perturbées au cours de l'été par un déménagement visant à accommoder les besoins d'un autre service. L'exercice de déplacer et de reclasser le travail de plusieurs générations d'ombudsmans m'a convaincu de l'utilité d'entreprendre une réforme de la méthode d'indexation des révisions récentes comme des plus anciennes. Bientôt, la banque de données des révisions antérieures pourra être consultée par sujet, par norme ou principe journalistique en cause de manière à constituer une « jurisprudence » qui puisse être facilement interrogée. Il s'agit d'un travail énorme dont s'acquitte avec patience et application mon adjointe, Laure Simonet.

Guy Gendron
Ombudsman des Services français