



## La responsabilité envers le public

### Les mécanismes de responsabilisation

Comme dans le passé, CBC/Radio-Canada a continué de rendre des comptes aux Canadiennes et aux Canadiens quant à sa façon de remplir ses engagements. Elle a répondu de ses activités à la ministre du Patrimoine canadien et au Parlement dans son Rapport annuel et dans son Plan d'entreprise, au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en fournissant les rapports requis à la fin de l'année de diffusion et les relevés financiers, et aux parties intéressées par l'intermédiaire de ses sites Web.

En 2001-2002, le Bureau de l'ombudsman (services français et anglais combinés) a traité 2 317 plaintes, commentaires et autres communications; 1 376 communications concernaient la programmation française et 941, la programmation de langue anglaise. Parmi celles qui s'adressaient aux services français, 802 visaient des émissions d'information qui relevaient de la compétence de l'ombudsman; du côté des services anglais, on en comptait 499. Les communications qui ne portaient pas directement sur les émissions d'information ont fait l'objet d'un accusé de réception et ont été transmises aux secteurs appropriés.

### L'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman, une instance impartiale et indépendante, permet aux téléspectateurs et aux auditeurs d'adresser des plaintes sérieuses et non réglées ayant trait au journalisme de CBC/Radio-Canada et assure l'excellence de ses émissions d'information. Il fait enquête sur les plaintes et produit un rapport écrit qui aide à garantir l'excellence des émissions de nouvelles et d'information de la Société.

Le Bureau compte deux ombudsmans, l'un pour les services français, l'autre pour les services anglais. Ils relèvent directement du président-directeur général et sont complètement indépendants des directions des composantes médias de la Société.

### Coordonnées

Bureau de l'ombudsman, Services français  
Société Radio-Canada  
C.P. 6000  
Montréal, Québec H3C 3A8  
[ombudsman@radio-canada.ca](mailto:ombudsman@radio-canada.ca)

The Ombudsman, English Services  
Canadian Broadcasting Corporation  
PO Box 500, Station A  
Toronto, Ontario M5W 1E6  
[ombudsman@cbc.ca](mailto:ombudsman@cbc.ca)

