



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 au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien 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 au cours de rencontres de discussion ouverte et par l'intermédiaire de ses sites Web.

■ Bureau de 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. 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.

En 2002-2003, le Bureau de l'ombudsman (services français et anglais combinés) a traité 3 239 plaintes, commentaires et autres communications; de ce nombre, 1 591 concernaient la programmation française et 1 648, la programmation de langue anglaise. Parmi celles qui s'adressaient aux services français, 936 visaient des émissions d'information qui relevaient de la compétence de l'ombudsman; du côté des services anglais, on en comptait 1 272. Les communications qui ne portaient pas directement sur les émissions d'information de CBC/Radio-Canada ont fait l'objet d'un accusé de réception et ont été transmises aux secteurs appropriés.

■ Coordonnées

Bureau de l'ombudsman, Services français
CBC/Radio-Canada
CP 6000
Montréal QC H3C 3A8
ombudsman@radio-canada.ca

The Ombudsman, English Networks
CBC/Radio-Canada
PO Box 500 Stn A
Toronto ON M5W 1E6
ombudsman@cbc.ca



(En avant) Hélène Aubin, Suzie Pelletier,
Françoise Guénette,
Karen Pouliot, Denis Langlois
(En arrière) Michel Lamarche, David Gentile,
Radio française (Québec).

Renforcer notre équipe

Relations industrielles

Dans l'environnement de plus en plus exigeant et concurrentiel dans lequel elle évolue, CBC/Radio-Canada a cherché des moyens de réaliser ses objectifs opérationnels, tout en respectant les besoins et les aspirations de ses employés.

Cette année, le Conseil canadien des relations industrielles a tranché en faveur de la demande déposée par la Société au titre de l'article 18 du *Code canadien du travail* visant à fusionner ses unités de négociation dans toutes les régions du Canada, à l'exception de Québec et de Moncton. Ainsi CBC/Radio-Canada collabore-t-elle avec des représentants des trois unités de négociation du Canada anglais afin de trouver les moyens d'effectuer un regroupement et de s'adapter à un environnement de travail en constante mutation. La demande de regroupement des quatre unités de négociation pour le Québec et Moncton est aussi sur la bonne voie. Ces initiatives permettent à CBC/Radio-Canada de repenser ses relations industrielles en fonction des impératifs organisationnels et des processus de négociations.



Alain Crevier et Daniel Imbeault
en train de travailler un segment de
Second Regard, Télévision française (Vancouver).

La Société réaffirme son engagement à trouver des solutions pour améliorer ses relations avec les syndicats en privilégiant la collaboration et les échanges productifs avec la main-d'œuvre. En septembre dernier, le premier Forum des leaders des syndicats et de la direction a permis à tous les participants de partager l'information et d'engager un dialogue constructif à long terme. Forte de ce succès, la Société a prévu un autre forum en mai 2003.

L'une des grandes priorités de la Société est de communiquer efficacement avec ses employés sur des enjeux primordiaux. Les employés ont d'ailleurs constaté une amélioration significative des communications venant du cabinet du président-directeur général et de la haute direction, et des comptes rendus détaillés sont publiés sur toutes les réunions du Conseil d'administration. Plusieurs consultations ont aussi été organisées afin que les employés expriment leur point de vue et que l'ensemble du personnel soit informé des grands projets nationaux.

Manon Chevalier,
Radio française (Ottawa).



Initiatives d'optimisation

Depuis quelques années, le rythme du changement s'est considérablement accéléré à CBC/Radio-Canada. Évoluant dans un environnement de radio-diffusion en mutation constante et qui présente de multiples défis, la Société a cherché à consolider sa position au sein du système canadien de radiodiffusion en proposant des moyens inédits et novateurs de maximiser l'utilisation de ses ressources. Ainsi, à Ottawa, Edmonton et Québec, nous sommes en train de regrouper toutes les composantes médias sous un même toit afin d'optimiser l'espace, de partager les ressources, l'expertise et la technologie, d'accroître notre visibilité dans ces villes et de modifier radicalement notre manière de produire les bulletins de nouvelles. Nous avons aussi lancé le projet de diversification des modes de prestation des services (DMPS), qui vise à réévaluer les processus opérationnels dans trois secteurs de la Société – Ressources humaines, Finances et Technologies de l'information – pour définir les améliorations à apporter et pour rendre notre infrastructure, nos systèmes et processus d'exploitation plus rentables. De plus, nous avons lancé le projet Vision, qui permettra d'implanter de nouveaux logiciels et de mettre en œuvre de nouveaux processus opérationnels aux réseaux français et anglais de la Télévision en vue d'aider la Société à atteindre ses objectifs d'être une entreprise bien gérée, qui fonctionne comme un conglomerat intégré. La capacité d'optimiser les avantages inhérents à ces changements reste une préoccupation constante de la Société. Afin d'assurer notre succès à long terme, nous mettrons en place une stratégie visant à officialiser une méthodologie de la gestion du changement à l'échelle de la Société, tout en assurant la formation connexe nécessaire. Enfin, un sondage auprès des employés de CBC/Radio-Canada a été organisé en 2001 afin de recueillir les commentaires des intéressés sur leurs valeurs professionnelles et la culture d'entreprise. Un second sondage sera proposé à l'automne 2003 à titre de suivi et afin de donner l'occasion aux employés d'exprimer leur opinion sur la Société, ses priorités et ses orientations stratégiques.



Sonia Boisvert et
Alain-Julien Godbout,
Radio française (Windsor).

Apprentissage et perfectionnement

La réussite de CBC/Radio-Canada dépend entièrement du dévouement, du talent et de la créativité de ses employés, dont la motivation n'est plus à prouver. Il est donc important que les membres du personnel restent à l'avant-garde de toutes les innovations dans leur domaine d'expertise particulier.

Ainsi, en 2002-2003, CBC/Radio-Canada a offert aux employés des programmes de formation et de perfectionnement dans une vaste gamme de secteurs opérationnels et techniques ainsi qu'un éventail complet de séances de formation en leadership, gestion et compétences interpersonnelles. Nous avons davantage mis l'accent sur la formation pratique en mettant sur pied des équipes de travail qui peuvent acquérir de nouvelles compétences, tout en exploitant les possibilités offertes et en s'attaquant à des problèmes existants. Nous avons étendu le processus de planification de la relève et de gestion du rendement aux employés de toutes les catégories. Nous avons mis en place un projet pilote de méthodologie de la gestion du changement et avons commencé à former les cadres hiérarchiques et leurs équipes à son utilisation, tout en continuant de fournir des options de perfectionnement à tous les échelons de la Société, en faisant appel à des conseillers internes. En consacrant un budget de 10 millions de dollars à la formation à l'interne et à l'externe, CBC/Radio-Canada a maintenu son engagement de favoriser le perfectionnement de sa main-d'œuvre.

Renforcer notre équipe

Responsabilisation et Ressources humaines



Équité en matière d'emploi

Une fois de plus, le Fonds Coup de pouce de CBC/Radio-Canada a été renouvelé, ce qui a permis de financer quelque 30 projets fournissant à des personnes qualifiées l'occasion d'accéder à des affectations de perfectionnement ou à des stages dans les secteurs de la production, des services techniques ou du journalisme. De tels projets englobent aussi ceux qui sont gérés en collaboration avec le programme New Voices de la Radio anglaise. Par ailleurs, les services français ont maintenu leur programme de stages et collaborent avec le Fonds Coup de pouce pour optimiser les ressources disponibles.

CBC/Radio-Canada a préparé un recensement sur l'équité en matière d'emploi afin d'obtenir un portrait de sa main-d'œuvre actuelle. Prévu au début d'avril 2003, ce recensement constitue une première étape en vue de renforcer notre engagement à améliorer la représentation des groupes désignés et d'aider la Société à recruter une main-d'œuvre qui reflète mieux la diversité de la société canadienne.

Le *Bulletin de l'équité de Radio-Canada*, toujours publié chaque trimestre, met en valeur les activités professionnelles de groupes désignés. Destiné aux employés à l'origine, le bulletin est maintenant lu à l'extérieur par des personnes, des groupes et des organismes intéressés. Il est aussi affiché dans l'intranet et dans le site Web de la Société.

Langues officielles

CBC/Radio-Canada a réaffirmé son engagement à favoriser le développement et l'épanouissement des communautés linguistiques minoritaires. Le Panel des régions, constitué de citoyens engagés issus des communautés minoritaires des quatre coins du pays, a été créé l'an dernier par la Télévision française afin que la programmation de la Société reflète de manière adéquate les perspectives et différences régionales.

Dans le cadre du renouvellement de leur entente multipartite, CBC/Radio-Canada, la Fédération culturelle canadienne-française (FCCF), Patrimoine canadien et d'autres organismes culturels du gouvernement fédéral se sont rencontrés pour examiner les progrès accomplis dans l'année sur le plan de l'engagement envers les communautés culturelles du Canada. La Société est fière de mentionner le succès sans précédent de deux projets menés dans le cadre du Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle (PICLO) : la création du *Réseau des galas de la chanson*, pour promouvoir la création et l'interprétation de chansons d'expression française au pays et contribuer à développer des talents francophones à l'extérieur du Québec, et l'organisation de deux séminaires de perfectionnement à Montréal, destinés aux producteurs, réalisateurs et scénaristes indépendants de la télévision.

Enfin, la Société a continué de multiplier les initiatives transculturelles entre les réseaux français et anglais de la Radio et de la Télévision, et de jouer un rôle de premier plan dans l'épanouissement et la vitalité durable de la Francophonie dans le monde.

L'effectif de CBC/Radio-Canada au 31 mars 2003

