

Rapport annuel

Bureau de l'Ombudsman des Services français

1999-2000

Société Radio-Canada

Août 2000

Volume 1

Rapport annuel
Bureau de l'ombudsman des Services français
1999-2000

Le présent rapport couvre la période qui s'est écoulée entre le 1^{er} avril 1999 et le 31 mars 2000. C'est Marcel Pépin qui a assumé la direction du Bureau entre le 1^{er} avril et le 12 mai, date de son décès. David Bazay a pris la relève à compter des jours qui ont suivi jusqu'au 29 février 2000; compte tenu de ses obligations, il a régulièrement fait appel à l'ancien ombudsman des Services français, Mario Cardinal. J'ai complété l'année à compter du 1^{er} mars, date de ma nomination.

Je reprends donc ici la formule des années précédentes pour la présentation du rapport : trois volumes, dont seul le premier constitue le rapport à proprement parler. Ce premier volume contient le résumé des activités de l'année et une évaluation de toutes les plaintes qui ont été reçues. On y trouve également les plaintes qui ont fait l'objet d'une révision ainsi que les décisions qui ont été rendues dans chacun des cas. Le deuxième et le troisième volume constituent quant à eux, un registre des plaintes qui n'ont pas fait l'objet d'une demande de révision.

Comme vous allez le constater la plupart des plaignants ne demandent toujours pas de révision : ce qui laisse supposer qu'ils sont satisfaits de savoir que leur plainte est connue, analysée et traitée. Dans la plupart des cas, la direction s'explique plus qu'elle ne s'excuse. On peut supposer que le plaignant est satisfait de la réponse qu'il a reçue, puisqu'il a le loisir d'aller en appel si ce n'est pas le cas.

1. Examen et traitement des plaintes

En 1999-2000, le Bureau a traité au total 169 plaintes, dont 119 concernaient la télévision, 26 la radio, 18 les deux médias et 6 les sites de la Toile (web) de Radio-Canada. Parmi ces plaintes, 107 concernaient directement l'information et 11 plaintes ont été traitées en révision. Quant aux plaintes hors mandat, elles ont été transmises aux Services impliqués en les priant d'y apporter les suivis appropriés, ce dont les plaignants ont été informés.

55 plaintes ont soulevé des questions liées aux trois grands principes journalistiques de l'exactitude (24), l'intégrité (12) et l'équité (19).

Comparativement à l'année précédente, il y a eu un moins grand nombre de plaintes qui concernaient directement l'information (de 145 à 107). Notons qu'il n'y a pas eu d'élections fédérales ni d'élections ou de référendum au Québec durant cette année, ni de publicité en ondes sur le service qu'offre le Bureau de l'ombudsman. Notons aussi le décès de M. Marcel Pépin.

Dans 75% des cas, les plaintes sont arrivées par courrier électronique (Internet).

2. Demandes de révision pour l'année 1999-2000

Il est intéressant de noter que les plaintes qui ont fait l'objet de révision, pour la plupart d'entre elles, ne semblent pas venir de groupes de pression : ce sont des citoyens qui, individuellement, prennent la peine de porter plainte. Une seule plainte est clairement définissable comme provenant d'un groupe, soit de l'équipe du maire Bourque de Montréal qui se plaignait de « désinformation » à propos du financement de son parti. Les « démarcheurs » (lobbies) ne monopolisent donc pas le Bureau de l'ombudsman. D'autre part, il est arrivé à deux reprises qu'un même plaignant demande une révision sur deux sujets distincts.

Il y a aussi un autre fait intéressant à noter. Parmi les plaintes qui ont fait l'objet de révision, la plupart ne proviennent pas d'individus qui étaient impliqués directement dans l'information contestée, à titre d'objet de l'information, comme invité ou interviewé... C'est clair dans au moins sept (7) cas, où la plainte vient de quelqu'un qui est en désaccord avec le traitement de l'information. Parce qu'il estime qu'il y a eu un accroc aux principes d'exactitude, d'intégrité ou d'équité. Parce qu'il ne partage pas les opinions exprimées. Seuls trois cas (3) semblent avoir été soulevés par des personnes directement impliquées dans les reportages en cause.

Enfin, il est aussi intéressant de noter les domaines qui amènent le plus souvent une révision : la politique (4), scolaire, municipale comme provinciale; le débat constitutionnel (3) .

Parmi les onze (11) plaintes qui ont été traitées en révision, sept (7) ont été entièrement rejetées. Aucune n'a été jugée entièrement fondée.

Les pages qui suivent regroupent ces onze plaintes. On y retrouve pour chacune des plaintes la démarche initiale du plaignant, la réponse de la Société Radio-Canada et la décision rendue par le Bureau de l'ombudsman, à la suite du recours en appel. Les plaintes sont regroupées selon les principes et les normes qu'elles ont mis en cause, par ordre alphabétique à l'intérieur de chacune des catégories.

Voici la liste des révisions pour l'année 1999-2000 :

Plaintes concernant le principe d'EXACTITUDE

1. François Baby, *Le Point* du 5 mars 1998, Première Chaîne – Télévision

2. Jacques Noël, *Le Téléjournal* du 8 juin 1999, Première Chaîne - Télévision
3. Jacques Noël, *Le Téléjournal* du 17 juin 1999, Première Chaîne - Télévision
4. Paloma Terra, *Zone Libre* du 11 juin 1999, Première Chaîne - Télévision
5. Renée Thivierge, *Montréal Ce soir* du 20 mai 1999, Première chaîne - Télévision

Plaintes concernant le principe d'ÉQUITÉ

6. Pierre Levesque, *Aujourd'hui* du 24 novembre 1999, RDI

Plaintes concernant les normes et pratiques journalistiques suivantes :

- **Conflit d'intérêt :**

7. Marc Boily, *En plaine après-midi* du 11 décembre 1998, Première Chaîne - Radio, CKSB St-Boniface (Manitoba)

- **Cueillette de l'information :**

8. Eric Lanthier, *Information - Radio et Télévision* (le 12 avril 1999)

- **Morale et bon goût :**

9. Claude Daoust, *Info-Réveil* du 12 mars 1999, Première Chaîne - Radio, CJBR Rimouski

- **Technique de production :**

10. Marc Boily, *Ce Soir Manitoba* des 5 et 6 novembre 1998, Première Chaîne - Télévision, CKSB St-Boniface

Plaintes diverses

11. Manon Berthelet, *Samedi et rien d'autre* du 4 mars 2000, Première Chaîne – Radio

Voir ci-après la description des annexes au rapport annuel 1999-2000 /
Volumes 2 et 3.

Annexe au rapport annuel
Bureau de l'Ombudsman des Services français
1999-2000

Société Radio-Canada
Août 2000

Volume 2

Les deux annexes au rapport annuel du Bureau de l'ombudsman des Services français constituent le registre de toutes les plaintes reçues au cours de l'année 1999-2000 qui n'ont pas fait l'objet d'une demande de révision.

Cette première annexe (Volume 2) contient les plaintes portant sur les émissions d'information et réparties en fonction des trois principes suivants : l'équité, l'exactitude, et l'intégrité. Dans chaque catégorie, elles sont présentées par ordre alphabétique.

On y trouvera les plaintes elles-mêmes ainsi que la réponse donnée à chacune d'elles par les représentants de la Société Radio-Canada. Dans chaque cas, le rôle de l'ombudsman s'est limité à envoyer un accusé de réception au plaignant, à transmettre une copie de la plainte au service concerné et à faire le suivi nécessaire pour que la plainte soit traitée équitablement et obtienne réponse dans un délai raisonnable.

La deuxième annexe (Volume 3) contient les autres plaintes sur les émissions d'information mettant en cause les *Normes et pratiques journalistiques*; elles sont également présentées par ordre alphabétique dans chaque catégorie. La dernière section du Volume 3 constitue une énumération des plaintes «hors mandat», c'est-à-dire des plaintes qui portent sur des émissions autres que les émissions d'information.

Renaud Gilbert
Ombudsman des Services français
Montréal (Québec)

Août 2000

Annexe au rapport annuel
Bureau de l'Ombudsman des Services français
1999-2000

Société Radio-Canada
Août 2000

Volume 3

Cette deuxième annexe (Volume 3) contient les autres plaintes sur les émissions d'information mettant en cause les *Normes et pratiques journalistiques*; elles sont présentées par ordre alphabétique dans chaque catégorie.

On y trouve les plaintes elles-mêmes ainsi que la réponse donnée à chacune d'elles par les représentants de la Société Radio-Canada. Dans chaque cas, le rôle de l'ombudsman s'est limité à envoyer un accusé de réception au plaignant, à transmettre une copie de la plainte au service concerné et à faire le suivi nécessaire pour que la plainte soit traitée équitablement et obtienne réponse dans un délai raisonnable.

Enfin, la dernière section de cette annexe regroupe les plaintes dites «hors mandat», c'est-à-dire les plaintes qui portent sur des émissions autres que les émissions d'information. Elles ne sont donc pas couvertes par les *Normes et pratiques journalistiques* et, par conséquent, échappent à la juridiction de l'ombudsman. Néanmoins, celui-ci les accueille au même titre que les autres plaintes et les transmet aux diverses directions concernées.

Renaud Gilbert
Ombudsman des Services français
Montréal (Québec)

Août 2000