

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Services français

RAPPORT ANNUEL

2000 - 2001

**CBC**  **Radio-Canada**

**Bureau de l'ombudsman des services français**

Montréal, le 30 juillet 2001

Madame Carole Taylor, présidente  
Conseil d'administration, Société Radio-Canada

Monsieur Robert Rabinovitch, président-directeur général  
Société Radio-Canada

Les membres du Conseil d'administration, Société Radio-Canada

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2000-2001.

Veillez accepter l'expression de mes sentiments distingués.

Renaud Gilbert  
Ombudsman des services français  
Société Radio-Canada

## AVANT-PROPOS

Ce rapport rend compte de ma première année complète à titre d'ombudsman. Comme je l'avais annoncé à la réunion du Conseil d'administration de la Société l'an dernier, j'ai cherché à produire un rapport qui s'en tienne aux faits saillants de l'activité du Bureau, du 1<sup>er</sup> avril 2000 au 31 mars 2001. L'objectif, c'est d'élargir la distribution et de faciliter la lecture du rapport. C'est pourquoi, dans les jours qui suivent, on pourra retrouver ce rapport sur le site Internet de Radio-Canada.

Le rapport annuel, accessible à tous, ne contiendra donc plus le registre des plaintes, qui comportait les échanges de courrier entre les plaignants et les directions médias (surtout de l'information), ni le registre des révisions, qui comportait les décisions de l'ombudsman sur chacune des plaintes portées en appel, comme par les années précédentes, ce qui le rendait démesurément volumineux (au-delà de 500 pages).

On retrouve donc dans le présent rapport une liste des principales préoccupations du public portées à l'attention de l'ombudsman, un résumé de chacune des plaintes qui ont donné lieu à une révision de l'ombudsman, la synthèse des rapports des comités consultatifs mis sur pied à l'occasion de la dernière élection fédérale générale, et enfin, en annexe, une série de tableaux qui illustrent différents aspects des communications entre le public et le Bureau de l'ombudsman.

Certains lecteurs pourraient être étonnés du peu de plaintes générées par des événements significatifs comme la couverture de la campagne électorale fédérale ou encore par une série comme *Le Canada : une histoire populaire*. Ce qu'il faut constater, c'est que l'existence des *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ), le sens des responsabilités des artisans, la vigilance des directions, et, pourquoi pas la seule existence du Bureau de l'ombudsman, se conjuguent et convergent dans la même direction : la pratique d'un journalisme et la diffusion d'une information, tous deux, d'une qualité toujours plus grande. Il faut donc plutôt s'en réjouir.

Il n'en demeure pas moins que les communications entre le public et le bureau de l'ombudsman sont nombreuses : 540 durant la dernière année. Et que ce public ne se gêne pas pour souligner ce qu'il considère comme des " ratés ". Il reste donc encore place à l'amélioration. Il est facile de dénoncer : j'ai plutôt tenté de parler de ces problèmes, dans le respect des personnes et des points de vue exprimés. J'espère ainsi susciter la réflexion.

Bonne lecture!

Renaud Gilbert  
Ombudsman des services français  
Société Radio-Canada

## TABLE DES MATIÈRES

1.	La liste des principales préoccupations du public	5
1.1	Un portrait d'ensemble	5
1.2	L'équité	6
1.3	La qualité du français	9
1.4	La censure	11
2.	Un résumé des révisions	14
3.	La synthèse des commentaires et recommandations Comités consultatifs de citoyens – Élections fédérales	28
4.	Les autres activités	32

## ANNEXES

I	Le mandat de l'ombudsman
II	Le nombre d'interventions auprès du Bureau de l'ombudsman
III	Les plaintes relatives à l'information : Moyens d'intervention
IV	Les plaintes relatives à l'information : Par médias
V	Les plaintes relatives à l'information : Par objets
VI	La moyenne du temps de réponse aux suivis et aux révisions

N. B. : Dans le présent rapport, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

## 1. LISTE DES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DU PUBLIC

### 1.1 UN PORTRAIT D'ENSEMBLE

Il y a eu 540 interventions du public auprès du bureau de l'ombudsman, entre le 1<sup>er</sup> avril 2000 et le 31 mars 2001. Trois thèmes dominaient dans ces plaintes : la qualité de la langue parlée, la violence dans les émissions de fiction (y compris certains téléromans), enfin le traitement de phénomènes religieux (entre autres l'utilisation de " sacres " dans l'émission *Un gars Une fille*). Les deux tiers de ces interventions ne relevaient pas du mandat de l'ombudsman. Nous ne les avons pas ignorées pour autant : nous avons aidé les auditeurs ou téléspectateurs à cheminer à travers les services de Radio-Canada et nous nous sommes assurés qu'ils trouvaient réponse à leurs préoccupations. (Voir tableaux en annexe)

Certains correspondants (47) s'adressent directement aux services concernés, et ils mettent en copie l'ombudsman. Ils signifient ainsi leur intention de se plaindre s'ils ne reçoivent pas réponse à leur courrier; la plupart du temps, ils n'ont pas besoin de revenir auprès de l'ombudsman, puisqu'on leur aura répondu.

Cent soixante-seize (176) plaintes concernaient directement l'information; de ce nombre, 137 nous sont parvenues par courrier électronique. On se plaint surtout de ce que l'on a vu à la télévision; et comme la plupart des correspondants nous écrivent par Internet, ils se plaignent maintenant autant de l'information véhiculée sur le site Internet de Radio-Canada que de l'information diffusée à la radio.

Ces 176 plaintes ont toutes été acheminées aux directions de l'information responsables pour leur information ou le suivi approprié. Il nous est apparu que 77 de ces plaintes méritaient nécessairement une réponse de la part de la direction concernée. Nous avons donc terminé notre réponse au plaignant avec la mention : " Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la direction, vous pouvez demander une révision de votre dossier au Bureau de l'ombudsman ". La direction a répondu à chacune de ces plaintes.

Dans 60 cas, la réponse de la direction a satisfait le plaignant. Dix-sept (17) plaignants ont demandé une révision de leur dossier, ce qui fut fait en cours d'année.

Radio-Canada a répondu à ces plaintes à l'intérieur d'un délai moyen de 35 jours ouvrables (7 semaines), ce qui est bien long. Dans 8 cas, le suivi d'une plainte aura requis plus de 100 jours de délai, ce qui est beaucoup trop long. Même en ne tenant pas compte de ces cas, le délai moyen qui passe à 20 jours me semble encore trop long.

Le délai moyen de réponse pour les révisions est de 32 jours ouvrables, ce qui est aussi trop long.

Il y a donc un coup de barre à donner.

Compte tenu que le rôle du Bureau de l'ombudsman est un service offert au public par l'institution qu'est Radio-Canada, la radio et la télévision ont accepté d'introduire une publicité afin d'accroître la notoriété et la visibilité de la fonction. Le site Internet assurait déjà cette publicité.

## 1.2 L'ÉQUITÉ

Le principe qui suscite le plus de plaintes (51) de la part du public, c'est l'équité. La politique journalistique définit l'équité de la manière suivante : " L'information rapporte les faits pertinents, reflète impartialement les points de vue significatifs et traite avec justice et dignité les personnes, les institutions, les problèmes et les événements. " (NPJ, p.28)

Toutes ces plaintes n'ont peut-être pas la même gravité; mais pour le plaignant, elles sont importantes.

Les directions responsables d'émission n'ont reconnu aucun manquement à l'équité dans 50 plaintes qui portaient sur l'information. Je précise : les directions responsables ont rejeté 37 plaintes à propos de l'équité, et elles n'ont pas répondu à 13 autres qui ne semblaient pas nécessiter un suivi.

Dans un seul cas, un correctif a été apporté. Il s'agissait d'une plainte à propos non pas d'une émission d'information, mais d'une publicité (spot) de Radio-Canada diffusée sur le site Globetrotter; cette publicité voulait inciter les internautes à suivre la couverture de la campagne électorale fédérale sur le site Internet de Radio-Canada. Dans cette publicité, on montrait un bulletin de vote avec le nom de trois chefs de parti représentés à la Chambre des communes (Chrétien, Clark, Day). On avait omis les noms de Duceppe et McDonough. On a estimé pertinent de corriger sur le champ.

Lorsqu'elle répond à une plainte, la direction de l'information reconnaît l'importance d'un traitement équitable de l'information; mais elle statue régulièrement que contrairement aux " affirmations ", " prétentions " ou " accusations " du plaignant, l'équité a été respectée dans le reportage ou l'émission mis en cause, ou encore au cours d'un ensemble plus large d'émissions.

L'absence de réponse ou le refus de reconnaître un manquement à l'équité ne sous-entend pas une insensibilité aux doléances du public. Mais elle illustre la difficulté d'admettre le début du commencement d'un comportement " questionnable " ou franchement " douteux ". C'est peut-être bon pour la liberté d'opinion ou la liberté de presse; mais peut-on affirmer sans sourciller que c'est bon pour le public, bon pour l'interviewé qui se plaint ou bon pour le personnage public qui n'ose plus se plaindre? Et finalement, bon pour la démocratie?

Est-ce que l'information diffusée aurait atteint un tel degré de perfection?

Sept plaignants ont demandé une révision de leur dossier par l'ombudsman. Dans quatre cas, j'ai estimé que la plainte était fondée, en tout ou en partie. À chaque fois, la responsabilité ne revient pas au seul personnel d'antenne (reporter, chercheur-interviewer, animateur) : dans une certaine mesure, elle est collective. C'est à dire qu'elle est imputable aux différents artisans qui gravitent autour du personnel d'antenne : affectateur, secrétaire de rédaction, cameraman, monteur, preneur de son, réalisateur, rédacteur en chef.

L'émission spéciale *Comment s'en sortir* (du débat constitutionnel), diffusée le 9 avril 2000, a amené plus d'une douzaine de correspondances. Voici ce que nous a écrit M. É. Champagne : " En première partie d'émission, personne ne représentait le mouvement souverainiste du Québec. C'est tout bonnement incroyable. Dois-je vous rappeler que depuis 1995, tous les sondages Léger et Léger démontrent que les appuis à la souveraineté n'ont jamais descendu en dessous de la barre des 40%? De plus, nous avons élu un gouvernement souverainiste! Mais Radio-Canada et RDI ont décidé d'évacuer tout un courant de pensée d'une seule chiquenaude méprisante! " Ce propos a été repris en chœur par plusieurs correspondants, alors que d'autres ont exprimé un point de vue plus personnel. Ainsi, P. Roseau : " C'est la première fois que je vous écris... Il y a longtemps que le parti pris, la propagande à peine dissimulée, et les messages " subtils " de la télévision d'État fédérale me font sortir de mes gonds... Tout semble ne pas avoir été fait avec un grand souci d'impartialité ... " Et M. Lefebvre de nous écrire : " Ce débat était une vraie farce... "

L'épisode de *Zone Libre* sur la crise au Moyen-Orient a aussi suscité son lot de réactions. M. T. Hetch écrit : " Nous estimons que l'émission faisait preuve de parti pris. Il s'agissait d'un plaidoyer journalistique qui présentait au téléspectateur une image dépourvue d'équilibre... " Ce parti pris, c'est en faveur des " victimes palestiniennes ". Un élément du reportage en particulier a choqué : " Où est l'éthique journalistique (du reporter) quand il serre les mains de tous les membres du *Tanzim* (palestiniens masqués) en signe de reconnaissance? ", nous écrit M. V. Ohana. Une dame a invoqué sa conscience pour nous écrire; elle affirme : " Je veux porter à votre attention la couverture malhonnête, injuste et subjective que les journalistes francophones font de la crise au Proche-Orient, tant radio que T.V. " Un autre estime au contraire, que " L'équilibre de la couverture que vous pratiquez n'a pas sa place ici " (M. G. Pelletier).

Les reportages sur l'inspection pré-achat de maison dans deux épisodes de *La Facture* ont aussi donné lieu à des plaintes : certains inspecteurs ont estimé que leur point de vue n'était pas présenté de manière satisfaisante. Un correspondant s'est plaint du fait que dans un conflit de travail (à la Place des arts), les deux parties n'étaient pas entendues " également ". Enfin, deux autres cas ont donné lieu à des plaintes pour information " biaisée " ou " parti pris " : l'Association des producteurs de film et de télévision du Québec

(APFTQ) qui s'est plainte du traitement qui était fait à ses membres dans le tourbillon de l'affaire *CINAR*; un médecin de Québec, le D<sup>r</sup> F. Labrie, dans le contexte d'une enquête du coroner à la suite du décès d'un participant à un programme de recherche sur le cancer de la prostate.

Il y aurait un long chapitre à écrire sur l'équité.

Contentons-nous de deux observations. D'abord, il faut se souvenir que la vérité et l'équité ne font pas toujours bon ménage. Ainsi, peut-il être exact qu'un certain politicien (Clinton) a eu une aventure extra-conjugale; mais la presse a-t-elle traité l'affaire de manière équitable? Deuxième point, il y a une part de subjectivité dans l'appréciation de ce qui est équitable. Ainsi, certains trouveront que le traitement qui a été fait à Gilles Duceppe portant le bonnet a été inéquitable, tandis que d'autres trouveront ...qu'il le méritait, en affirmant que ce que l'on a montré n'était que la réalité. Reconnaissons que s'il est plus facile de produire un reportage qui respecte l'exactitude, il est plus difficile de rendre compte de la vérité dans son essence et dans sa totalité. Est-ce qu'au delà de ces observations, une manière de se rapprocher un peu plus de la vérité ne serait pas de mieux tenir compte de l'équité?

Je termine sur les propos d'Yves Michaud qui s'est estimé victime d' " un lynchage médiatique " : " La liste des damnés de l'opprobre, personnes physiques ou morales, s'allonge de façon inquiétante. Un grand débat de société doit se tenir sur les limites de la liberté d'informer, l'une des grandes conquêtes de l'humanité, compromise de nos jours par un sensationnalisme chronique et une partialité idéologique. "

Avant d'en arriver là, j'ai recommandé que l'on examine la possibilité de mettre sur pied une émission dont le format s'apparenterait au " Courrier des lecteurs " de la presse écrite, format qui pourrait offrir une " occasion de réplique " à un citoyen qui estime que son intégrité ou son honneur a été mis en cause nommément dans une émission.

Il faut trouver le moyen de donner la parole au citoyen mécontent de notre prestation : au service public d'inventer la bonne formule.

D'une manière ou d'une autre, il y a certainement une réflexion collective à faire sur le sujet. Dans une étude sur la crédibilité de la presse, effectuée par l'*ASNE* (*American Society of Newspaper Editors*) en 1998, l'absence d'équité est reconnue comme une des causes principales du déclin de la crédibilité de la presse. Voici ce qu'on écrit :

" The public sees too many factual errors and spelling or grammar mistakes in newspapers... The public perceives that newspapers do not consistently demonstrate respect for, and knowledge of, their readers and their communities. Journalists are much less critical of themselves. " (*Examining our credibility*, p.7)



On pourrait traduire littéralement : “ Le public identifie trop d’erreurs de fait, de fautes d’orthographe et de grammaire dans la presse écrite...Le public perçoit que la presse ne fait pas preuve de manière constante de respect, et même de connaissance, de son public et des communautés desservies. Les journalistes sont beaucoup moins critiques vis à vis d’eux-mêmes...”

### 1.3 LA QUALITÉ DU FRANÇAIS

La langue, écrite ou parlée, constitue le principal outil de travail du journaliste. De tous les sujets qui ont fait l’objet d’interventions auprès de l’ombudsman, c’est celui qui a suscité le plus de courrier, de commentaires et de plaintes.

Quelques exemples :

- liés à l’exactitude : utiliser “ épizootie ” et non “ épidémie ”;
- liés à la rigueur : selon le contexte, utiliser l’expression “ juif ” plutôt que “ israélien ”, “ catholique ” plutôt que “ chrétien ”;
- liés à des jugements de valeur : d’un côté Ottawa, de l’autre, le gouvernement Landry (et non Québec); “ les petites gens, les gens de l’est de Montréal ”, expression jugée méprisante par un plaignant; “ le ministre Baril, qui n’est pas ministre à ouvrir des fronts...” ; le “ Robin des banques ” laisse entendre que le citoyen visé est un voleur; la taxe “ Tobin ”; identifier Mom Boucher à un groupe d’élite, alors que, selon la définition du *Petit Robert*, “ élite ” qualifie un ensemble de personnes considérées comme les meilleures;
- liés à la discrimination : “ des plans de nègre ”; “ comme on dit en chinois ” pour décrire une réalité que l’animateur ne comprend pas; un chroniqueur vante l’expertise des Vietnamiens dans la pose d’ongles artificiels, alors qu’on les croyait juste bons à tenir des dépanneurs;
- liés à la question constitutionnelle : “ la capitale nationale ”, laquelle? Pourquoi avoir traduit *Canada: A People’s History* par *Le Canada : une histoire populaire*?

Avez-vous déjà vu “ des condos qui coulent ”, de dire un correspondant qui aurait préféré “ des condos avec des infiltrations d’eau. ” “ Ça l’a pas de bon sens ”, d’ironiser un autre. Il ne faudrait pas dire “ Une heure plus tard dans les Maritimes ”, mais plutôt “ ajouter une heure aux Maritimes. ”

Mais c’est le recours à l’anglais qui suscite le plus de réactions, qu’il s’agisse d’anglicismes (ex : digital plutôt que numérique) ou d’extraits sonores présentés en anglais seulement (surtout à la télévision).

Quarante-cinq plaintes comportaient des commentaires sur la qualité de la langue dans nos médias. J’exclus de ce nombre les cinq plaintes qui dénonçaient l’épisode de *La Fureur* diffusé la veille du Jour de l’An.

J'ai également retenu les commentaires sur la langue dans les relevés hebdomadaires du Service des relations avec l'auditoire pour la dernière année. J'ai dénombré 485 appels du public pour dénoncer le sort réservé au français sur nos ondes. La palme revient à *La Fureur* pour son émission de la veille du Jour de l'An, avec 261 interventions.

Le tableau du secteur de l'information, radio et télévision, se présente comme suit : 109 interventions, réparties à peu près également entre la télévision (53) et la radio (56). En ce qui concerne les émissions d'information télé, le commentaire qui revient le plus souvent (33 fois) a trait à l'utilisation de l'anglais, sans traduction française en contrepartie. Quant aux émissions d'information radio, ce sont les nouvelles qui recueillent le plus de commentaires : 50 appels, dont 22 au cours de la semaine du 20 février pour une mauvaise liaison : vingt-s élèves.

Je n'ai pas recensé les articles des journaux à ce sujet. En revanche, le petit livre publié par un ancien secrétaire de rédaction (chef de pupitre) et réalisateur au *Téléjournal*, M. Georges Dor <sup>1</sup>, intitulé *Chu ben comme chu*, ne m'a pas laissé indifférent. On y trouve des "perles" entendues aux bulletins de nouvelles et aux émissions spéciales des trois principaux diffuseurs conventionnels de langue française du pays. Radio-Canada se classe premier, sans doute en raison de la diversité et de l'étendue de ses services. En voici quelques-unes :

- . " On dit que les appels prennent trois minutes de plus à être répondus ", p. 30
- . " Si les recherches se révèlent bredouilles... ", p. 36
- . " Y va y avoir le maire Bourque qui va venir saluer la dépouille ", p. 39
- . " Le doyen de l'Université Laval et le doyen de la pharmacie... ", p. 43
- . " Si quelqu'un aurait pu se rendre compte... ", p. 49
- . " Y a pas de problèmes su'ce côté-là... ", p. 70
- . " Parmi les couples qui ont réussi à devenir enceintes... ", p. 71
- . " J'ai eu le temps de goûter à quelques items ", p. 83
- . " Nous allons écouter un extrait de la police de Montréal... ", p. 87
- . " L'aéroport a été rouverte vers cinq heures... ", p. 93
- . " On procédera à une première pelletée de terre... ", p. 106
- . " Une anesthésie qui provoque un réveil plus rapide... ", p. 127
- . " On rappelle un peu qu'il y a eu un mort et deux blessés... ", p. 133
- . " Plusieurs pâtés de maison sont fermés ", p. 145

Plus de 200 expressions fautives du même genre ont été entendues sur nos ondes durant la dernière année. On n'ose imaginer le résultat si cette compilation avait été menée de façon systématique!

---

<sup>1</sup> Dont nous venons tout juste d'apprendre la triste nouvelle de son décès.

Je suis d'avis que tous les journalistes souhaitent s'exprimer dans une langue correcte, avec un niveau de langage approprié. Nombreux sont ceux qui y parviennent malgré le peu de temps dont ils disposent avant les heures de tombée, et malgré les nouvelles embûches créées par le recours au direct et à l'improvisation. Mais il serait souhaitable de mieux les épauler.

La radio française a publié une politique linguistique remarquable, dont l'implantation mériterait d'être soutenue plus vigoureusement. L'information télé n'a plus de conseiller linguistique permanent, et si la radio a créé un poste de conseiller linguistique sur une base permanente, il semble qu'il ne puisse suffire à la tâche.

En règle générale, au grand quotidien français *Le Monde*, aucun article n'est publié sans avoir été d'abord lu par au moins cinq personnes : le journaliste-concepteur, son chef de section, le metteur en pages, le correcteur et le rédacteur en chef. Les articles de dernière heure font exception. Vingt-neuf personnes travaillent au service de la correction. Radio-Canada ne fait pas le poids.

Même si Radio-Canada remporte de nombreux prix et continue d'être citée en exemple pour la qualité de son français, il reste encore beaucoup à faire.

À mon avis, les mesures actuelles ne sont pas suffisantes. C'est pourquoi j'ai recommandé que les directions de l'information songent à la possibilité de mettre sur pied un comité qui ferait enquête sur l'état du français dans leur secteur et qui mènerait une campagne de sensibilisation auprès des principaux intéressés; le cas échéant, ce comité pourrait aussi formuler des recommandations. Les Services linguistiques de la Société pourraient être mis à contribution.

#### 1.4 LA CENSURE

C'est l'émission " " qui a suscité le plus d'interventions auprès du Bureau de l'ombudsman. Non! Il ne s'agit pas d'une devinette! Mme L. Blais nous écrit plutôt : " Un autre cas de censure radiocanadien? " M. P. Charlebois écrit encore : " Est-ce de la pudeur ou de la censure? " M. Sérinet : " Censure et Omerta! ".

La liste est longue : une quarantaine de téléspectateurs ont écrit à notre bureau sur ce sujet. Il s'agit de la disponibilité sur le site Internet de Radio-Canada de l'épisode du 28 février 2001 de l'émission *Christiane Charette en direct*, épisode où l'animatrice interviewe le premier ministre du Québec, M. Bernard Landry.

M. G. Nadon exprime bien ce que la plupart de ceux qui se sont adressés à mon bureau ont soumis comme problématique : “ Le vendredi 16 mars, en lisant *Le Devoir*, j’y apprendis que je peux trouver sur le site Internet de la SRC, plus précisément sous la rubrique *Dérapes médiatiques* de l’émission *Macadam tribus* de la première chaîne FM radio, l’entrevue que Christiane Charette avait faite avec Bernard Landry...Je vais à mon ordinateur et je peux la regarder : il est 9 h du matin. Et le soir vers 21 h , j’y retourne et ça n’y est plus...J’envoie un courriel à *Macadam tribus* et on me répond qu’elle a été retirée en raison d’une question de droits d’auteur. J’ai éprouvé un sentiment de gêne devant l’argument...Le droit à l’information me semble battu en brèche en l’occurrence. C’est du domaine public. Il y avait quelque chose d’événementiel dans cette entrevue qui méritait que le public puisse y jeter un second regard. Ceci ne me semble pas déraisonnable, mais plutôt dans l’ordre des choses si on est un service public... La concomitance de la publication des coordonnées et de la suppression de l’entrevue a des allures de camouflage. L’argument legaliste des droits d’auteur est peut-être conforme à la lettre de la loi, mais certainement pas à l’esprit qui devrait animer un service public comme Radio-Canada ”.

Certains vont se demander s’il s’agit d’une émission d’information ou d’une émission de variétés. Une téléspectatrice, Mme O. Hélie écrit : “ Ça me semble d’intérêt public , puisque cela soulève la question du divertissement versus la vraie information... ”

Toute déclaration d’une personnalité politique de l’envergure de M. Landry (ministre des Finances, chef du parti ou premier ministre) me semble être du domaine public. Elle peut être reprise par n’importe quel média intéressé. Que ces déclarations soient faites dans un contexte d’émission d’information ou de variétés a peu d’importance au fond. M. Atkins soulève la question : “ Les paroles de Mme Charette appartiennent peut-être à sa productrice, mais détient-elle aussi les droits d’auteur sur celles de M. Landry? Je ne suis pas juriste, mais il me semble que l’évocation des droits d’auteur ressemble davantage à de la censure qu’à l’exercice légitime d’un droit privé... ”. M. G. Audette écrit : “ Je ne comprends pas que vos ententes vous liant à vos producteurs pour des émissions de ce type ne vous donnent pas ces droits ”.

Radio-Canada n’est pas reconnu comme un lieu où on pratique la censure. Bien au contraire! Mais dans la mesure où Radio-Canada a l’intention d’inviter de plus en plus de personnalités “ politiques ” ou de traiter de questions controversées dans des émissions de variétés, est-ce que l’on ne devrait pas s’assurer d’avoir tous les droits de rediffusion ...pour éviter les accusations de censure?

. Peut-on vraiment associer l’épisode précédent de *Christiane Charette en direct* à une émission de divertissement? Je ne sais pas; mais la question du mélange des genres soulève bien des commentaires.

Voici ce qu'en pense M. T. Egervari : " Je ne sais pas si vous estimez que l'émission *Indicatif Présent* tombe dans la catégorie d'activité journalistique. En tout cas, la présence ce matin de deux journalistes professionnels, Chantal Hébert et Michel Vastel, laisse croire que lorsqu'ils parlent du premier ministre (du Canada), ils font du journalisme. Je ne suis pas membre du Parti libéral...je trouve intolérable qu'on utilise mes impôts pour traîner un homme dans la boue parce que selon de beaux esprits, il aurait commis des bévues dont ils sont incapables d'établir la véracité autrement que par ouï-dire. " Inutile de dire que M. Egervari ne les a pas trouvés drôles.

. Un internaute, M. R. Bertin, recommande aux membres de son association d'aller écouter un épisode de *Dimanche Magazine* sur le site Internet de Radio-Canada. Or, la disponibilité de l'émission s'apparente au jeu de yoyo : elle est là, elle disparaît, elle revient, disparaît à nouveau. Il se demande s'il s'agit de censure. J'ai donc recommandé que l'on développe une politique d'offre des émissions sur Internet et que cette politique soit accessible sur le site Internet de Radio-Canada.

## 2. PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN (résumés)

**CLAIRE SAMSON**, présidente de l'Association des producteurs de film et de télévision du Québec (APFTQ)

**Émission** : Bulletins de nouvelles - Télévision

Au cours de l'automne 1999, le Service des nouvelles télévision a mis au jour le fait que la maison de production *CINAR* avait des pratiques commerciales douteuses, en particulier le fait qu'elle utilisait des prête-noms canadiens pour rendre certaines productions éligibles à des subventions ou crédits en vertu de leur contenu canadien.

Le 22 mars suivant, la présidente de l'APFTQ adressait une lettre à la direction de l'information pour exprimer " sa vive insatisfaction quant au traitement journalistique du dossier des producteurs de film et de télévision. " À cette lettre était annexée une analyse de l'application de l'exactitude, de l'intégrité et de l'équité dans une douzaine d'éléments d'émissions : textes, reportages ou conversations entre un animateur et un reporter.

Le principal problème soulevé ici, selon l'APFTQ, c'est d'avoir mis dans le même bateau *CINAR* et l'ensemble des producteurs privés, d'où l'accusation de " biais systématique ou systémique. "

La direction des nouvelles a repris les observations de l'APFTQ et répondu point par point. Ces " précisions et corrections " n'ont visiblement pas satisfait l'APFTQ, puisque dans une nouvelle lettre, l'APFTQ maintenait que le traitement envers les producteurs avait été " inéquitable et préjudiciable " et par conséquent demandait une révision du dossier, après avoir commenté à nouveau les précisions de la direction.

### La révision

Soulignons d'abord le mérite du Service des nouvelles de Radio-Canada d'avoir levé le voile sur les agissements de *CINAR* : les éléments de cette information n'ont aucunement été mis en cause.

Par ailleurs, il est impossible de juger ici s'il y a eu un " biais systématique ", parce qu'il est impossible de recenser tous les éléments d'émission qui traitent des producteurs sur les deux réseaux de télévision. Les reportages mis en cause ont donc été analysés un par un.

Ce qui en ressort, c'est que quelques glissements (par exemple, d'une maison de production – *CINAR* – à plusieurs ) ont pu se produire; il aurait donc été souhaitable dans certains cas d'utiliser le singulier plutôt que le pluriel; mais dans l'ensemble, on ne peut pas dire que le traitement a été " inéquitable et préjudiciable ". Un point en particulier mérite d'être rappelé : l'utilisation de sources confidentielles, qui peuvent toujours tenter de manipuler le journaliste, ne justifie pas automatiquement l'utilisation du présent de l'indicatif, comme si les faits étaient prouvés. Il est souvent préférable d'utiliser le conditionnel.

D'autre part, j'ai souligné la difficulté d'utiliser la satire dans une émission d'information : parce qu'elle nous oriente vers trois choses : l'information télévisée s'apparente au spectacle; l'information véhiculée n'est pas traitée sérieusement (elle est plus ou moins crédible); enfin, le respect des faits et personnes n'est pas assuré.  
 Cette plainte est une invitation à plus de rigueur.

---

### **MANON BERTHELET**

**Émission :** L'émission spéciale *Comment s'en sortir*  
 diffusée aux deux chaînes de télévision

Mme Berthelet s'interroge sur la représentativité des invités à l'émission; elle affirme que Radio-Canada a fait preuve de partialité en excluant la souveraineté comme option pour " s'en sortir. "

La direction de l'information a répondu que l'idée de produire cette émission est venue des prises de position récentes des trois principaux invités : MM. Jean-François Lisée, Guy Laforest et Alain Dubuc et que l'objectif de l'émission était de faire place à d'autres visions que celles qui ont occupé " une très large part des débats de notre société. " Elle convient que ces invités n'étaient pas des représentants " purs et durs " d'une option.

### **La révision**

Il n'est pas " obligatoire " d'avoir à chaque émission qui porte sur la question constitutionnelle un représentant identifié à chaque option (fédéraliste ou indépendantiste). Entre autres, voici trois bonnes raisons : pour s'assurer que toutes les tendances s'expriment, les faire entendre à tour de rôle; reconnaître que les citoyens ont le droit de changer d'opinion ou d'être rangés parmi les indécis ou les " mous "; ne pas examiner une émission de manière isolée, mais examiner le traitement du sujet sur une plus longue période, dans plusieurs émissions.

Dans le mois qui a suivi, Radio-Canada a largement couvert le congrès du Parti québécois.

J'ai donc rejeté l'accusation de partialité.

---

### **YVES SABOURIN**

**Émission :** L'émission spéciale *Comment s'en sortir*  
 diffusée aux deux chaînes de télévision

Plainte semblable, réponse semblable

---

**RENÉ LÉGARÉ****Émission :** *La Facture*

Un reportage de *La Facture* raconte l'histoire d'un jeune couple qui cherche à mieux connaître l'état d'une maison avant d'en faire l'acquisition. Il confie à M. René Légaré le soin d'inspecter la maison. Monsieur Légaré reproche à *La Facture* de lui avoir causé un grave préjudice "suite au manque de recherche et d'investigation du journaliste" et d'avoir exercé "une pression" pour obtenir une entrevue.

La direction affirme au contraire que la recherche a été faite selon les règles de l'art et qu'il n'y a pas eu de pression indue pour obtenir une entrevue de M. Légaré.

**La révision**

Un reportage sur l'inspection de maison constitue sûrement un sujet d'intérêt public, d'autant plus qu'il n'existe pas de réglementation quant à l'exercice du métier d' "inspecteur de maison".

Ce qui est principalement en cause ici, c'est l'approche de *La Facture*, une approche où l'on suit les péripéties du consommateur dans une affaire donnée. Dans ce cas-ci, *La Facture* a donné la parole à un deuxième inspecteur qui est venu contredire l'inspection de M. Légaré. Or, ce deuxième inspecteur était à l'emploi du jeune couple, donc partie au litige. Ce fait n'a pas été porté à l'attention du téléspectateur : il aurait dû l'être. De plus, il aurait été grandement souhaitable que *La Facture* fasse appel à un tiers, un troisième inspecteur, complètement indépendant des parties au litige, afin de mieux éclairer la lanterne des téléspectateurs : ce qui n'a pas été fait non plus.

Pour cette raison, j'ai reconnu la plainte comme partiellement fondée.

J'ai aussi fait une mise en garde quant à l'utilisation des effets sonores et visuels. Entre autres, une goutte d'eau, accompagnée du bruit provoqué par sa chute dans une flaque d'eau, était utilisée à répétition de différentes manières. La politique dit qu' "il faut s'assurer qu'ils ne déforment en aucune façon la réalité ni ne tiennent lieu de commentaires." (NPJ, p.76)

**FERNAND LABRIE**, m.d., directeur de la recherche, CHUL, Québec

**Émission :** Bulletins de nouvelles régionales - Radio

Un ex-sujet de recherche dans un programme de dépistage du cancer de la prostate, M. Gabriel Lessard, a remis en cause la démarche liée à ce programme; il est décédé des suites d'un cancer de la prostate. Ce qui a donné lieu à une enquête publique du coroner. Dans un premier temps, le D<sup>r</sup> Labrie estime que les reportages qui entourent cette affaire "semblent démontrer un préjugé nettement défavorable à son égard."



La direction locale nie que ces reportages soient “ empreints d’un tel préjugé défavorable. ” Elle estime qu’il faut replacer les reportages dans leur contexte : “ une poursuite intentée par la famille Lessard contre le D<sup>r</sup> Labrie, l’étude du dossier par le Collège des médecins et le Conseil des médecins et dentistes du CHUQ, et l’enquête du coroner (Malouin). C’est la source de l’impression que l’on peut tirer des reportages, plutôt qu’une attitude négative à son égard ”.

Entre le 30 septembre 1999 et le 18 avril 2000, pas moins de 27 reportages sont diffusés. Ce que le D<sup>r</sup> Labrie reproche à ces reportages, c’est que l’on “ associe ses recherches et découvertes à la controverse, prend position en faveur du toucher rectal contre le PSA, aborde l’hormonothérapie comme étant un traitement secondaire et peu efficace, qualifie de cobayes les 10 000 personnes inscrites au protocole de recherche, tout en précisant que le D<sup>r</sup> Labrie cherche continuellement à se réfugier derrière les tribunaux pour obtenir gain de cause. ” En conséquence, il demande une révision du dossier.

### **La révision**

Après un examen détaillé de chacun des reportages, l’ombudsman en est arrivé aux conclusions suivantes. Dans l’ensemble, les événements sont rapportés plutôt fidèlement; toutefois, les comptes rendus comportent suffisamment d’erreurs pour reconnaître la plainte comme partiellement fondée au niveau de l’exactitude. Par ailleurs, compte tenu de la décision de suivre l’affaire, il m’a semblé que l’on avait pas accordé toute l’attention requise pour traiter tous les points de vue significatifs, en particulier les points de vue liés à ceux qui appliquent le programme de dépistage du cancer. La présentation continue d’un point de vue prépondérant m’est apparue inacceptable. À ce titre, j’ai reconnu la plainte comme fondée au niveau de l’équité. Autant dans le cas de l’exactitude que dans le cas de l’équité, le vocabulaire choisi a pris une place importante : tantôt imprécis, tantôt à connotation “ négative ” plus souvent que “ positive ”. Mais j’ai refusé toutefois de remettre en question l’intégrité des personnes en cause dans la couverture de cette affaire : le travail m’a semblé avoir été produit de bonne foi.

À la fin de cette révision, j’ai fait deux recommandations :

- pour limiter le risque du rejet d’un point de vue sur un sujet controversé, ne pas hésiter à utiliser les services d’un deuxième journaliste dans la couverture d’un sujet;
- pour combattre le relâchement au niveau de la qualité de la langue causé par la croissance du direct et de l’improvisation, mettre sur pied une campagne de sensibilisation sur la nécessité d’utiliser un français de qualité.

La direction nationale de l'information radio a exprimé son désaccord sur ces conclusions et recommandations. Entre autres, elle estime que l'ombudsman n'a pas accordé suffisamment d'attention au fait que la plupart des reportages portaient sur l'enquête du coroner. L'auteur des reportages a aussi exprimé son désaccord.

Après une dernière lecture de la transcription des reportages visés, l'ombudsman a maintenu ses conclusions. Cependant, comme il l'avait souligné dans son rapport, il rappelle et précise que la responsabilité d'un traitement équitable et équilibré n'appartenait pas seulement à l'auteur de la plupart des reportages. Il croit plutôt que cette responsabilité est partagée entre l'affectation, la mise en page, la réalisation et l'animation dans certains cas et finalement la direction locale, qui toutes auraient pu se concerter davantage pour assurer un traitement à la fois équitable et équilibré du sujet.

**YVES MICHAUD**, fondateur de l'Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec (APEIQ)  
& **PAUL LUSSIER**, président de l'APEIQ

**Émission :** *Le Téléjournal*

Les 15 et 16 juin 2001, *Le Téléjournal* diffuse deux reportages qui révèlent que l'APEIQ recevrait des subventions du Mouvement Desjardins et du budget discrétionnaire du ministre des finances du Québec; ils dévoilent aussi que des membres du conseil d'administration de l'APEIQ auraient été élus en bloc (par " slate "), une façon de procéder dénoncée régulièrement par l'APEIQ en ce qui a trait aux banques à charte.

Dans la semaine qui suit, M. Michaud porte plainte auprès de la direction de l'information, parce que des informations essentielles auraient été passées sous silence.

La direction répond qu'au cours de l'entrevue accordée par M. Michaud au journaliste, il a nié avoir fait des demandes de subventions auprès des banques; et que compte tenu des précisions apportées par l'APEIQ dans les jours suivants, un correctif a été préparé pour diffusion. Malheureusement, il n'a pas été retenu par le secrétaire de rédaction : la direction s'en excuse.

La direction fournit cependant le texte qui a été diffusé sur Internet.

M. Michaud ne se satisfait pas des explications de la direction : il estime que son intégrité a été attaquée; il demande un droit de réplique et porte sa cause en appel devant l'ombudsman.

**La révision**

Les reportages du journaliste étaient d'intérêt public : ils ont respecté les grands principes qui sous-tendent l'exercice du journalisme à Radio-Canada :

exactitude, intégrité et équité. Il n'était pas essentiel de révéler que l'APEIQ avait fait appel aux banques pour son financement : les banques ne sont pas les institutions qui subventionnent l'Association. Que M. Michaud ait refusé les excuses de Radio-Canada pour la non-diffusion de cette information, par ailleurs prévue : c'est son choix. Le journaliste a aussi proposé une nouvelle entrevue à M. Michaud pour qu'il explique le point de vue de l'APEIQ, ou pour qu'il s'explique à nouveau : qu'il ait refusé cette offre est aussi son choix. J'ai donc rejeté la plainte.

Après avoir longuement examiné la question du droit de réplique, j'en ai conclu qu'il faut demeurer attentif au suivi accordé à la diffusion d'un reportage sur un sujet controversé, d'autant plus lorsque Radio-Canada est le premier à diffuser un reportage sur un tel sujet. D'une part, il faut s'assurer que tous les points de vue d'intérêt public se retrouvent à l'antenne, dans la même émission ou dans l'une ou l'autre des émissions du service de l'information. D'autre part que le point de vue des personnes impliquées dans le dossier soit exposé de manière raisonnable à l'attention du public.

Généralement réclamé dans un contexte légal, le droit de réplique peut être invoqué dans le cas d'une faute ou d'une erreur : tel n'était pas le cas ici. J'ai toutefois recommandé que l'on examine la possibilité de mettre en ondes une émission dont le format s'apparenterait au " Courrier des lecteurs " de la presse écrite, format qui pourrait accorder une " Occasion de réplique " à un citoyen qui estime que son honneur ou son intégrité a été mise en cause nommément dans une émission d'information.

## **TIBOR EGERVARI**

**Émission :** *Indicatif Présent*  
diffusée à la Première Chaîne Radio (9 h 30 )

Le 18 avril, *Indicatif Présent* présente une chronique intitulée " *Vindicatif présent* ". L'animatrice demande à quatre invités (deux journalistes, un médecin et un anthropologue) de commenter la tournée du premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, au Moyen-Orient.

M. Egervari se demande s'il s'agit d'information : il estime que " la présence de deux journalistes professionnels, Chantal Hébert et Michel Vastel, laisse croire que lorsqu'ils parlent du premier ministre, ils font du journalisme. " En conséquence, il lui semble que cette " séance de défoulement collectif n'est pas conforme aux principes journalistiques auxquels la Société Radio-Canada adhère. "

La direction répond qu'*Indicatif Présent* ne tombe pas dans la catégorie des activités journalistiques; c'est plutôt une émission de divertissement.

Monsieur Egervari réplique que c'est le mélange des genres qui est en cause :  
 “ Que des émissions comme *Royal Air Farce*, *La Petite Vie*, prennent tout le monde pour cible, fort bien! C'est leur rôle. En revanche, les cinq participants, en dépit de leur ton badin, entendaient bien être pris au sérieux. ”

### **La révision**

Il est difficile d'affirmer que l'on voulait traiter sérieusement d'une question d'information à l'intérieur de cette émission de divertissement. Cependant, la présence de deux journalistes est venue créer de la confusion, d'autant plus que leurs propos pouvaient être perçus plutôt comme sérieux que comme comiques. Ce qui a suscité la plainte, c'est que tous les participants à cette “ table ronde ” exprimaient des propos qui allaient dans le même sens. Je n'ai pas hésité à dire que l'attention que Radio-Canada porte à l'équilibre et l'équité dans ses émissions est un appel à un traitement représentatif de tous les courants d'opinion dans l'ensemble de sa programmation et sur l'ensemble d'une saison, y compris dans la satire.

Bien que j'aie conclu par le rejet de la plainte, je me suis demandé si le public était bien servi par ce genre de chronique et j'ai encouragé les responsables d'émission à limiter les circonstances qui engendrent la confusion dans l'esprit du public.

**ALAIN DÉOM**, maire de la municipalité de Mont Saint-Grégoire (Qc)  
 & **JACQUES MORAZIN**, conseiller municipal

**Émission :** *Le Téléjournal*

Le 7 juin, Messieurs Déom et Morazin, donnent une conférence de presse pour dénoncer un projet d'agrandissement d'un site de traitement de déchets par Compost Haut-Richelieu. Ils s'étonnent du fait qu'une copie, non pas du reportage qui a suivi, mais de l'enregistrement de la conférence de presse elle-même, soit parvenue aux défenseurs du projet.

La direction des nouvelles affirme qu'elle n'a autorisé personne à remettre une copie du tournage original à qui que ce soit; le reporter affirme qu'il n'a été sollicité par personne pour obtenir copie de l'enregistrement original, et qu'il n'a remis copie à personne.

### **La révision**

La copie de l'enregistrement de la conférence de presse en circulation était nécessairement une copie du matériel de Radio-Canada. Impossible de retrouver l'auteur du transfert, du montage, de l'envoi à Compost Haut-Richelieu. En conséquence, j'ai recommandé d'examiner la possibilité de

resserrer les modalités de circulation des cassettes de tournage.

J'ai aussi demandé de rappeler par communication écrite l'interdit qui pèse sur la transmission de matériaux diffusés ou non diffusés au public et la nécessité de référer à la direction toute demande qui va dans ce sens.

---

**PIERRE O'NEIL**, directeur général, Centre de recherche et d'information sur le Canada

**Émission :** *RDI à l'écoute*, 18 juillet 2000

Monsieur Claude Charron est invité à l'occasion du 20<sup>e</sup> anniversaire du référendum de 1980.

M. O'Neil soulève trois questions : pourquoi cette rediffusion deux mois plus tard? Est-ce que l'équilibre en cette matière d'information a été respecté, et si non quand sera-t-il restauré?

La direction répond qu'à cause du débordement d'une partie de hockey en série éliminatoire, seulement la moitié de l'émission avait été diffusée en mai; elle indique qu'une entrevue avec M. Claude Ryan avait été diffusée dans un créneau de plus grande écoute le 19 mai précédent.

### **La révision**

Bien que RDI diffuse plusieurs émissions en reprise, cette émission n'était pas à proprement parler une reprise. De plus, j'ai jugé que le traitement était équitable, compte tenu des prestations répétées du chef du camp du NON sur RDI, M. Claude Ryan, des propos exprimés par M. Charron, et du contexte dans lequel cette diffusion s'est inscrite.

J'ai toutefois recommandé que la direction examine la possibilité de procéder à une analyse de contenu systématique de ses émissions à caractère " politique " au Réseau de l'information, comme cela se fait à la Chaîne principale.

---

**DALIE ST-GEORGES**, Centre vétérinaire DMV

**Émission :** *Enjeux*, épisode du 11 avril 2000

Il s'agit d'un reportage sur les soins aux animaux, dont une partie fait appel au Centre vétérinaire DMV. Le plaignant reproche à l'équipe de tournage de ne pas avoir respecté une marche à suivre qui aurait été préentendue; d'avoir diffusé certaines images entourant la négociation entre un client et un médecin vétérinaire alors qu'il y aurait eu une garantie de non-utilisation; d'avoir utilisé des chiffres erronés dans une comparaison de coûts pour services comparables entre le Centre DMV et un autre centre.

La direction affirme que la marche à suivre a été respectée; que l'équipe de reportage n'a pas conclu d'entente sur la non-utilisation de certaines séquences; qu'enfin les montants comparés ne préjugeaient pas d'une différence dans la qualité ou la quantité de soins offerts.

Le plaignant rapplique en affirmant que le reportage n'a pas respecté la confidentialité des clients et qu'il laissait aux téléspectateurs le choix entre deux conclusions : une impression de professionnalisme ou une impression d'insensibilité, et que c'est cette dernière impression qui a prévalu.

### **La révision**

Le visionnement des cassettes de tournage a permis de constater que la cueillette de l'information s'est déroulée dans un climat de grande transparence et cordialité entre l'équipe de reportage et le personnel du Centre vétérinaire : en aucune circonstance les employés du Centre manifestent leur désapprobation ou un interdit de tournage. On ne peut demander à une équipe de tournage de connaître et respecter le Code de déontologie de la profession " vétérinaire " : c'est à ses membres de le respecter et de le faire respecter s'il y a lieu.

Le Centre s'appuie sur un sondage pour affirmer que l'impression d'insensibilité a prévalu. C'est un fait toutefois qu'une entente de soins entre un client et le Centre n'a pu être conclue parce qu'il n'y a pas eu d'accord sur les modalités de paiement. Le reportage a illustré d'une part que le Centre DMV est un centre d'excellence, avec un personnel compétent et compatissant, et que d'autre part, il y avait un coût à payer pour le soin à ses animaux favoris. La plainte a été rejetée.

### **PIERRE SENÉCAL**

**Émission :** *Samedi on se parle*, épisode du 2 septembre 2000  
diffusé à la Première Chaîne Radio

Le plaignant dénonce le fait qu'il n'a pu participer à une tribune téléphonique après avoir été longuement en ligne; il dénonce aussi l'amateurisme de cette production.

La direction s'excuse des difficultés liées à ce premier épisode de la série. Elle signale que le plaignant a eu l'occasion d'intervenir le 16 septembre suivant.

### **La révision**

Les responsables des tribunes téléphoniques n'ont aucune obligation à diffuser le témoignage d'un auditeur : l'intérêt du témoignage, la répartition géographique, la diversité des points de vue exprimés, la fréquence d'apparition sont tous des critères qui peuvent être utilisés dans la sélection de ceux qui vont à l'antenne.

Il est malheureux toutefois que certains auditeurs attendent indûment; il est donc souhaitable d'aviser un appelant de la séquence probable à l'intérieur de laquelle il pourra intervenir.

---

#### **JAN LEMPICKI**

**Émission :** *Le Téléjournal*, épisode du 3 septembre 2000

Au soir de la béatification de Pie IX et Jean XXIII, l'animatrice du *Téléjournal* interviewe le professeur Gregory Baum. Le plaignant estime que ce dernier a tenu des propos insultants, qui faisaient preuve d'ignorance. La direction estime que de rappeler un fait, à savoir qu'il y a eu de l'opposition à la béatification de Pie IX, n'est pas insultant; elle signale que le plaignant n'est pas obligé de partager les vues du professeur Baum; mais que le désaccord du plaignant n'en rend pas pour autant ses propos sacrilèges ou diffamatoires.

#### **La révision**

Il n'était pas inapproprié de rappeler cette opposition qui s'est exprimée par la voie d'historiens et théologiens catholiques éminents. La plainte a été rejetée comme non-fondée.

---

#### **RAYMOND BERTIN**

**Émission :** *Dimanche Magazine*, 18 juin 2000  
Site Internet de Radio-Canada

La première heure de cet épisode, disponible sur le Net dans les heures qui suivent sa diffusion à la Première Chaîne radio, traitait du dossier des droits d'auteur des journalistes pigistes sur Internet. Le plaignant s'étonne de constater une disponibilité " yoyo " de l'émission sur le Net : elle est accessible, elle ne l'est plus, elle revient, la première heure disparaît. Compte tenu de la controverse entourant ces droits d'auteur, il se demande s'il s'agit d'un cas de censure. La direction de l'information répond qu'il s'agit d'une défaillance du système automatique d'archivage et un manque d'expérience de la personne responsable de l'archivage qui ignorait comment reconstituer les archives en cas de panne. Elle explique aussi que seulement certaines émissions sont rendues disponibles sur Internet, et pour une durée limitée, selon la pertinence spécifique des contenus et certaines contraintes techniques.

## La révision

Le site Internet de Radio-Canada est encore jeune : il suscite donc de nouveaux défis. Des échanges avec la direction des nouveaux médias ont conduit aux conclusions suivantes. Radio-Canada ne souhaite pas offrir un service d'archivage de ses émissions. Elle souhaite offrir le plus grand nombre possible d'émissions pendant un certain temps, en fonction de l'espace disponible sur ses équipements informatiques et de la possession des droits. J'ai donc recommandé que l'on évite l'utilisation du terme " Archives " et qu'on le remplace plutôt par celui d' " émissions offertes ". Présentement cette offre s'étend généralement sur trois mois, selon la disponibilité sur le disque dur. J'ai recommandé que l'on se penche sur les critères et les règles qui président au choix des émissions offertes et à la durée d'offre; de même que sur une liste de priorités. J'ai enfin recommandé qu'une éventuelle politique d'offre d'émissions (en ligne) soit rendue accessible sur le site Internet de Radio-Canada. Je n'ai donc pas retenu l'accusation de censure.

---

## FRANCE DAIGLE

**Émission :** *Enjeux*, épisode du 6 février 2001

Un reportage sur les enfants de parents homosexuels montre ou interviewe de manière incidente les parents. Dans un cas, deux jeunes filles parlent de leurs deux " parents " – femmes homosexuelles qui ont vécu ensemble pendant quinze ans, mais qui sont maintenant séparées. L'une des deux, la mère biologique, est interviewée à la caméra; l'autre, sa conjointe, est montrée par le biais de photos qui datent de l'époque où elles vivaient ensemble : la famille au complet, ou les deux parents. Mme Daigle, qui apparaît sur des photos qu'elle juge intimes, se plaint de leur utilisation sans son consentement.

La direction répond que ces photos ont été utilisées pour illustrer la qualité de vie de famille; et que l'équipe de reportage a toujours cru que la plaignante avait été informée par l'une des filles (enfants) de la diffusion de ces photos et qu'elle n'avait pas d'objection. La direction a agréé à la demande de la plaignante de ne plus autoriser la diffusion de ce reportage. La plaignante n'est pas satisfaite.

## La révision

Les photos présentées à l'antenne sont des photos de famille, tirées d'un album de famille; elles présentent une image positive de tous ses membres et elles ne sont pas déplacées. Elles ont été fournies par la mère biologique des filles, par l'intermédiaire d'une d'entre elles, à la suite d'une requête où on a pris tout le temps requis pour dénicher les meilleures photos possible. La question, c'est de



savoir s'il fallait un consentement explicite pour l'utilisation de ces photos dans le reportage, que l'on y retrouve tous les membres de la famille ou seulement les parents.

Ces photos m'ont semblé être la propriété de tous les membres de la famille, en même temps que la propriété exclusive d'aucun en particulier. Je ne crois donc pas qu'il fallait obtenir un consentement explicite ou implicite de chacune des personnes présentes sur chaque photo. Sinon le refus de l'un viendrait brimer la liberté des trois autres membres de la famille. Par comparaison, est-ce que l'un des deux membres d'un couple divorcé pourrait empêcher à tout jamais la publication d'une photo qui les représente à la période où ils ont vécu comme couple, si l'un des deux n'y consent pas alors que l'autre y consent? De toute manière, dans la plupart des cas, il faut pondérer les droits des individus et la liberté de presse. J'ai donc rejeté la plainte.

---

## **GILLES PELLETIER**

**Émissions** : *Zone Libre*, épisode du 19 janvier 2001  
*Le Midi-15*, épisode du 20 février 2001

Il s'agit d'un reportage de *Zone Libre* sur la crise au Moyen-Orient et du traitement du rapport annuel de la Ligue des droits de la personne de " B'nai Brith Canada " au *Midi-15*. Le plaignant n'est pas satisfait du contenu de ces émissions; il leur reproche d'omettre des faits pertinents, qui auraient modifié les traitements retenus.

La direction de l'information - Radio souligne qu'il n'est pas possible de tout dire sur un sujet à l'intérieur d'une même émission et que des choix doivent être faits. Il faut donc tenter d'analyser l'actualité un jour à la fois, un angle à la fois, en essayant de ne pas mêler toutes les questions et en tenant compte du temps dont on dispose. Quant à la direction de l'information - Télévision, elle note les opinions marquées du plaignant et soumet que le reportage diffusé répondait à toutes les normes journalistiques.

## **La révision**

Les chartes canadiennes et québécoises des droits reconnaissent la liberté d'opinion et la liberté de presse. Donc le droit d'un personne de penser différemment, et le droit de la presse de choisir les sujets traités et leur angle de traitement. J'ai reconnu la pertinence des réponses de la direction et rejeté la plainte.

---

**MONIQUE DESLAURIERS**, Mouvement pour la démocratie dans les villes

**Émission :** Bulletins de nouvelles, Télévision & Radio

Madame Deslauriers reproche à Radio-Canada de ne pas avoir traité du rapport du directeur général des élections du Québec sur des manœuvres électorales douteuses, intitulé “ Élections municipales Clés en mains ”

La direction de l'information Radio estime que le sujet a été traité abondamment, même si le rapport lui-même n'a pas été traité de manière spécifique. La direction des nouvelles Télévision estime de même que la couverture des dernières élections municipales a été très large, en particulier dans le contexte des fusions.

### **La révision**

Le directeur général des élections a publié un communiqué le 10 juillet dans lequel il annonce qu'il met un terme à son enquête et qu'aucune poursuite ne sera entreprise. Cette nouvelle a été annoncée aux bulletins de nouvelles à la fois radio et télévision.

À proprement parler, il n'y a pas eu de rapport, mais bien une série de résumés d'enquêtes circonstanciées, rapports demandés et fournis au service des nouvelles par le bureau du DGE; ces rapports ne comportaient pas de renseignements nominatifs, comme il est coutume de la part du bureau du DGE. Dans ce contexte, il devenait particulièrement difficile d'en faire une nouvelle, d'autant plus qu'aucune poursuite n'était entreprise. D'autre part, la liberté éditoriale existe toujours.

J'ai donc rejeté la plainte.

**CHARLES TANGUAY**, directeur général de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction

**Émission :** *La Facture*, épisode du 21 novembre 2000  
& rediffusion le 13 février 2001

Il s'agit d'un épisode sur l'inspection pré-achat de maison : plusieurs inspecteurs inspectent la même maison. Certains sont enregistrés clandestinement, d'autres non. L'émission fait ressortir l'absence d'uniformité dans les critères d'inspection et dans les résultats obtenus. Elle s'interroge sur l'absence de réglementation.

Le plaignant remet en question le choix des experts, et le fait qu'ils évaluent la prestation d'un collègue; le choix des critères retenus, la présentation. Il n'est pas satisfait des réponses de la direction de l'information.

**La révision**

La politique journalistique exige la conjugaison de trois conditions pour accorder l'autorisation d'utiliser des caméras cachées : " L'information ne peut être obtenue par des moyens plus manifestes, elle est indispensable à un objectif important et elle porte sur des activités illégales, antisociales ou frauduleuses ou sur des abus de confiance évidents et importants. " (NPJ, p.66)

J'ai rejeté la plainte; mais j'ai recommandé que la direction n'accorde l'autorisation de procéder à un enregistrement clandestin et à la diffusion des images tournées que sous le mode d'exception, lorsque tous les autres moyens auront été épuisés, lorsque les conditions requises par la politique journalistique seront réunies de manière évidente et lorsque l'intérêt public est en jeu de manière manifeste.

---

### 3. LA SYNTHÈSE DES COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS COMITÉS CONSULTATIFS DE CITOYENS – Élections fédérales

À l'occasion de la dernière élection fédérale générale, qui a eu lieu le 27 novembre 2000, cinq comités consultatifs ont été mis sur pied avec des citoyens de différentes parties du pays. L'objectif de ces comités, c'est de fournir des points de vue sur la manière dont la Société s'acquitte de son mandat d'informer en campagne électorale.

J'ai demandé que l'on soit d'abord attentif au respect des principes d'exactitude, d'intégrité et d'équité. J'ai aussi soumis les questions suivantes aux membres des comités :

- Est-ce que les émissions concernées reflètent de manière adéquate les faits pertinents et les points de vue significatifs exprimés durant la campagne?
- Est-ce que l'information de Radio-Canada rend compte de manière équitable des enjeux de la campagne et des candidats qui défendent leurs idées?
- Est-ce que la couverture est impartiale, non-biaisée, neutre?

Une nouveauté cette année : c'est la première fois qu'un comité est constitué pour commenter la performance de la Société sur Internet.

Dans l'ensemble, la couverture par les différents médias de Radio-Canada a été jugée satisfaisante : les grands principes de la politique journalistique ont été respectés et les faits les plus significatifs et pertinents rapportés.

Mais, il y a une préoccupation commune à tous les rapports : la participation des citoyens aux élections (et au processus démocratique) va s'amenuisant. Quel rôle la Société peut-elle jouer pour la ranimer?

Voici quelques extraits.

1<sup>er</sup> Comité

Émissions : **Le Téléjournal** et **le Point**

Membres : André Tessier, ancien directeur des communications, bureau de Jean Chrétien, ombudsman à Postes Canada; Marcel Masse, ancien ministre du cabinet Mulroney; Yvon Roberge, juge à la retraite; Guy Jourdain, juriste, collègue de Saint-Boniface; Jagg Griffith, professeur au Ryerson College.

“ Jamais avions-nous été témoins d'une campagne à ce point dénuée d'idées... Les journalistes de Radio-Canada n'ont pas fait exception à la règle; ils ont encouragé les conflits... Ils ont mis beaucoup d'emphase sur des peccadilles : le flot des chutes du Niagara, Collin Kenny au lieu de Jason Kenny,... ”

“ Certains journalistes se servaient beaucoup trop de “ une source près de nous a révélé ” sans préciser la nature, la qualité ou le sérieux de ces sources... ”

“ Certains journalistes se sont montrés trop sévères à l’endroit des politiciens, formulaient des commentaires négatifs et totalement inutiles... Certaines questions ne visaient qu’à embarrasser le chef interviewé... ”

“ Le comité déplore le fait que la couverture présentée ait été presque exclusivement tournée vers les chefs de parti. Le seul temps où un candidat faisait les manchettes est lorsqu’il gaffait. Nous croyons injuste que tous ces candidats qui aspirent à devenir députés aient été dépeints comme des incompetents et des imbéciles. Nous croyons que personne ne gagne à jouer ce jeu... ”

“ Aucun membre n’a compris pourquoi le Forum des citoyens tenu à Toronto mettait en vedette des politiciens québécois... ”

“ Il aurait été agréable de nous présenter un côté plus humain des politiciens... ”

“ Le Comité croit que Radio-Canada a un rôle primordial à jouer lors d’une campagne électorale. Son rôle doit en être un d’éducateur... ”

## 2<sup>e</sup> Comité

### Émission : **Élections 2000 : Le journal**

Membres : Michel Doyon, avocat; Deborah Israël, consultante; Martial Fillion, ancien attaché au bureau de R. Bourassa, directeur général du Réseau des cégeps et collèges du Canada; Hector Cormier, ancien directeur de la Société nationale des Acadiens; Lorraine Lagacé, consultante.

“ Nous avons le sentiment de voir une émission bien faite, selon les meilleurs critères... ”

“ Pourquoi ne reconnaissons nous pas dans les résultats de la campagne l’histoire qui nous a été racontée en français pendant un mois, une histoire où la possibilité d’un gouvernement majoritaire semblait faible? ”

Quelques recommandations : “ Montrer les stratèges de parti dans le “ war room ”, plutôt que de les faire débattre en public. “ “ Inviter des analystes non-partisans qui peuvent expliquer les programmes. ”

3<sup>e</sup> Comité

Émission : **Décision 2000** sur RDI

Membres : Jocelyn Lemieux, ancien chef du bureau de Radio-Canada à l'Assemblée Nationale; Monique Vézina, ancienne ministre du cabinet Mulroney; Anthony Plowman, vice-président, Agro-Hall Canada; Catherine Saouter, professeur, Communications (UQAM)

“ Il n’y a pas eu d’entorse au Code d’éthique de la SRC qui aurait pu porter préjudice aux acteurs en cause, soit les candidats, les organisations politiques ou les groupes d’opinion au cours de cette campagne électorale nationale. ”

“ La décision éditoriale d’accorder moins de moyens de couverture aux campagnes des chefs des partis Progressiste conservateur et du NPD...Nous croyons qu’il s’agit d’une pratique journalistique réductrice...Ce faisant, la SRC a relayé M. Clark et Mme McDonough à des rôles de figurants ”

“ Nous sommes d’avis que trois chefs de partis ont été omniprésents...et que les anonymes (simples candidats) n’y ont pas trouvé leur compte ”. Le groupe de travail estime que “ cette orientation éditoriale frôle l’iniquité. ”

“ L’initiative de Bernard Derome d’inviter des citoyens ordinaires à sa table de discussion mérite un grand éloge. ”

4<sup>e</sup> Comité

Émissions : **L’entrevue de 7 h** et **Le Radiojournal de 8 h**

Membres : Me Martin Desrochers, ancien chercheur au Bloc québécois; Me Gil Rémillard, ancien ministre du cabinet Bourassa; Claude Beauregard, analyste à la Défense nationale, professeur, Communications (UQAM) ; Danielle Brindamour, Abitibi Consol; Roseann Runte, présidente, Victoria University (Toronto)

“ Le format du clip de quelques secondes n’était pas nécessairement idéal pour informer la population sur les débats de fond... ”

Quant à l’entrevue, “ nous estimons qu’il serait intéressant d’inviter plusieurs gens impliqués dans des groupes non-partisans. ”

“ Lors de la controverse relative à l’intervention de M. Chrétien auprès du président de la Banque de développement du Canada (BDC), il a été dit que M. Chrétien avait reçu chez lui ledit président...la nouvelle laissait croire qu’il s’agissait d’une rencontre privée et personnelle...Le lendemain, l’information était rectifiée et on apprenait que lors de la visite en question, le président de la BDC faisait partie d’un groupe de plus de vingt personnes... ”

## 5<sup>e</sup> Comité

### **Site Élections** sur Internet

Membres : C. Beauregard; M. Desrochers; L. Lagacé; J. Lemieux.

“ Le comité estime à l’unanimité que les critères d’exactitude, d’intégrité et d’équité ont été rencontrés de façon satisfaisante. ”

Toutefois, “ Le Comité estime que l’arborescence du site est parfois difficile à saisir. ”

“ Faire des liens sur les sites des partis politiques est un moyen efficace...De plus en donnant une certaine visibilité aux partis politiques qui ne sont pas représentés à la Chambre des Communes, cette méthode a permis de pallier le manque , voire l’absence d’intérêt des médias à leur égard. ”

“ La section Revue de presse ...une brillante façon d’offrir un choix d’opinions éditoriales sans que la Société ne prenne elle-même un biais éditorial. ”

“ La section À vous la parole incarnait une utilisation appropriée en offrant aux internautes l’occasion de s’exprimer... ”

#### 4. LES AUTRES ACTIVITÉS

L'ombudsman est membre de l'*Organization of News Ombudsmen* (ONO) qui a tenu son congrès annuel à Paris, du 21 au 24 avril dernier; il a accepté de participer à un panel qui avait pour objet " Les différences et les ressemblances entre les différents ombudsmans. " L'ombudsman est aussi membre du *Forum des ombudsmans fédéraux* (FOF) et de l'*Association des Ombudsmans du Canada* (AOC).

Durant la dernière année, à une dizaine de reprises, l'ombudsman a été appelé à s'adresser à différents groupes pour leur expliquer sa fonction, de même que la Politique journalistique de la Société : ombudsmans d'autres entreprises, ombudsmans d'autres médias, étudiants d'université, visiteurs de passage à la Maison de Radio-Canada.



## **ANNEXES**

## Annexe I

### Le mandat du Bureau de l'ombudsman

(En bref)

Le Bureau de l'ombudsman a été créé en avril 1991 pour répondre à un double objectif : d'une part, contribuer à maintenir le niveau de qualité très élevé du journalisme de la Société, et d'autre part, fournir aux auditeurs et téléspectateurs de la Société Radio-Canada la possibilité de référer à une instance impartiale et indépendante des plaintes auxquelles ils n'auraient pas reçu de réponse qui les satisfasse.

Le Bureau relève directement du président directeur général. Il est complètement indépendant des directions des médias de la Société et de leurs directions de l'information.

Le mandat de l'ombudsman consiste à :

- a) Agir comme instance d'appel lorsqu'un correspondant n'est pas satisfait de la réponse donnée par un représentant de la Société Radio-Canada.  
Dans un premier temps, c'est à la direction d'un média (radio, télévision, Internet) de répondre à une plainte du public sur son information; dans sa réponse, la direction doit toujours mentionner que le correspondant peut faire appel à l'ombudsman s'il n'est pas satisfait.
- b) Intervenir lorsque la Société n'a pas répondu dans un délai raisonnable.
- c) Déterminer si le comportement évoqué dans une plainte enfreint les dispositions de la Politique journalistique contenue dans un guide intitulé " Normes et pratiques journalistiques " (disponible sur Internet). Communiquer ses conclusions au plaignant, au personnel concerné et à la direction.  
Le processus de collecte des faits a un caractère non-judiciaire; l'ombudsman ne procède pas à l'analyse de la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes.
- d) Au besoin, cerner les grandes préoccupations du public qui se dégagent des plaintes acheminées à son bureau et en informer les journalistes et la direction de Radio-Canada. Effectuer des études sur la couverture globale de certains sujets lorsque le nombre de plaintes semble révéler l'existence d'un problème.
- e) À l'occasion, faire connaître à un auditoire plus vaste, à l'intérieur de Radio-Canada ou dans le public, certains cas dont l'intérêt dépasse celui des personnes directement concernées.
- f) Établir un registre central des plaintes et commentaires sur l'information et porter à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.

## **Le mandat du Bureau de l'ombudsman (suite)**

- g) Préparer un rapport qui résume le traitement donné aux plaintes portées en appel et passant en revue les principales questions dont le bureau s'est occupé au cours de l'année. Ce rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux décisions de l'ombudsman. Il rend aussi compte de la norme de service de la Société pour le traitement rapide des plaintes. Ce rapport est rendu public.

La juridiction du Bureau de l'ombudsman s'étend à toute information diffusée à Radio-Canada, quel qu'en soit le média : Radio, Télévision, Internet. Il s'agit des émissions de nouvelles, des émissions d'affaires publiques proprement dites de même que du traitement, dans tout genre d'émission, de sujets d'affaires publiques, politique, d'économie ou affaires sociales. Cela comprend aussi le traitement journalistique de l'agriculture, des arts, de la musique, de la religion, des sciences, des sports et même des variétés. De façon générale, l'ombudsman n'a pas juridiction pour entendre les plaintes relatives aux émissions de divertissement; ces plaintes devraient être adressées directement aux émissions concernées.

À l'occasion, l'ombudsman met sur pied des comités consultatifs afin d'examiner la conformité de certaines émissions à la politique journalistique.

## Annexe II

### Les interventions auprès du Bureau de l'ombudsman Du 1<sup>er</sup> avril 2000 au 31 mars 2001

Révisions complétées	17
----------------------	----

Plaintes relatives à l'information	176
Plaintes hors mandat	65
Dossiers – Programme (demandes d'information, commentaires, etc.)	115
Dossiers concernant les services anglais	23
Plaintes reçues en copie et/ou pas adressées directement à l'ombudsman	47
Dossiers S/O (Relations de travail, c.v., demandes de stage, etc.)	87
Dossiers relatifs à des litiges	4
Questions adressées à l'ombudsman (Ex : sur le mandat, l'éthique, etc.)	23
<b>Nombre total des interventions du public</b>	<b>540</b>

Demandes de guides des <i>NPJ</i> notées	24
--	----

## Annexe III

### Les plaintes relatives à l'information

<b>Moyens d'intervention</b>	
Courrier électronique	137
Lettre (& télécopieur)	34
Téléphone	5
<b>TOTAL :</b>	<b>176</b>

---

## Annexe IV

### Les plaintes relatives à l'information

<b>Par médias</b>	
Radio	24
Télévision	58
RDI	16
Site Internet	36
Radio & Télévision	8
Radio, Télévision & Site Internet	2
Télévision & RDI	30
Télévision & Site Internet	1
RDI & Site Internet	1
<b>TOTAL :</b>	<b>176</b>

## Annexe V

### Les plaintes relatives à l'information

<b>OBJETS</b>	<b>Nombre de plaintes Par OBJET</b>	<b>Suivis Par OBJET</b>	<b>Révisions Par OBJET</b>
Équité	51	37	7
Exactitude	7	5	1
Intégrité	9	5	2
Conflit d'intérêt	12		
Cueillette de l'information	4	1	1
Discrimination	5	4	
Minorité et la programmation	2	1	
Morale et bon goût	5	2	1
Personnel à l'antenne	5	1	
Plaintes diverses *	49	3	1
Qualité de la langue	8	1	
Respect de la vie privée	9	7	1
Technique de production	2	2	2
Unité nationale	7	6	1
Violence	1	1	
<b>TOTAL :</b>	<b>176</b>	<b>76</b>	<b>17</b>

- Incluant 31 plaintes au sujet de l'émission *Christiane Charette en direct* et l'entrevue avec M. Bernard Landry : retrait de l'entrevue du site web de *Macadam tribus*.

## **Annexe VI**

**Les plaintes ayant nécessité un suivi par le Bureau de  
l'ombudsman auprès des directions concernées  
et/ou ayant été traitées en révision**

<b>Moyenne du temps de réponse</b>		
	Nombre de jours ouvrables	Total dossiers traités
Suivis	35	77
Révisions	32	17

N. B. Le suivi de 8 plaintes a nécessité plus de 100 jours.

**Pour nous rejoindre :**

Par la poste : 1400, boul. René Lévesque Est  
Bureau 2315  
Montréal (Québec) H2L 2M2  
Canada

Par télécopieur : 1 (514) 597-5253

Par Internet : [ombudsman@radio-canada.ca](mailto:ombudsman@radio-canada.ca)

Par téléphone : 1 (514) 597-4721