

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Services français

RAPPORT ANNUEL

2002-2003

CBC  **Radio-Canada**

Bureau de l'ombudsman des Services français

Montréal, le 15 juillet 2003

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

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

Membres du Conseil d'administration, Société Radio-Canada

Objet : Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2002-2003

Madame, Monsieur, Membres du conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2002-2003.

Veillez accepter l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman des Services français,

Renaud Gilbert
/mm

FAITS SAILLANTS

- . En 2002-2003, il y a eu 1 578 interventions du public auprès du Bureau de l'ombudsman.
- . C'est le conflit de travail entre Radio-Canada et le Syndicat des communications de Radio-Canada qui a engendré le plus grand nombre d'interventions du public, soit 639 plaintes : 424 lettres étaient personnalisées et elles exprimaient le regret du public de ne pas avoir accès aux services habituels.
- . Les différentes directions de l'information ont répondu à 160 plaintes à l'intérieur d'un délai moyen de 24 jours ouvrables.
- . Il y a eu neuf demandes de révision d'un dossier, un chiffre comparable à celui des années précédentes.
- . Le conflit israélo-palestinien et la guerre en Irak sont les deux sujets traités dans les émissions d'information qui ont suscité le plus de plaintes et commentaires du public : certains estimaient que l'information affichait un parti pris et qu'elle était biaisée principalement en faveur du peuple palestinien, parfois en faveur d'Israël. Les uns estimaient l'information nettement pro-américaine, tandis que d'autres y ont vu un parti pris pacifiste.
- . Peu de citoyens ont porté plainte à propos de la couverture de la campagne électorale déclenchée au Québec.
- . L'équité est le principe le plus souvent mis en cause. Le public relève des erreurs de détail qui mettent en doute la fiabilité de l'information (exactitude).
- . La qualité du français continue à faire l'objet de plaintes et de commentaires.

Table des matières

1. Principales préoccupations du public	1
1.1 Un portrait d'ensemble	1
1.2 La situation en Israël-Palestine	4
1.3 Le traitement des acquisitions	6
1.4 La guerre en Irak	9
1.5 La qualité du français	11
1.6 Le principe d'équité	12
1.7 Le principe d'exactitude	14
1.8 Le conflit de travail entre le SCRC et Radio-Canada	15
1.9 Questions diverses	17
2. Plaintes révisées par l'ombudsman (résumés)	22
3. Autres activités	28
4. Recommandations de l'ombudsman	29

ANNEXES

I	Le mandat de l'ombudsman
II	Portrait d'ensemble des interventions du public
III	Plaintes relatives à l'information : par objet
IV	Plaintes relatives à l'information : par média
V	Plaintes relatives à l'information : par moyen d'intervention
VI	Plaintes relatives à l'information : moyenne de temps de réponse
VII	Avis de l'ombudsman sur la superposition d'images (télévision)
VIII	Exemples d'interventions hors mandat

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

On peut trouver le rapport annuel de l'ombudsman à l'adresse Internet suivante : www.radio-canada.ca/ombudsman .

RAPPORT ANNUEL 2002-2003

1. PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DU PUBLIC

1.1 Un portrait d'ensemble

L'actualité internationale a continué à dominer les nouvelles durant la dernière année, en particulier le conflit Israël-Palestine, la lutte au terrorisme et la guerre en Irak. Au Canada, la lutte à la direction du parti Libéral fédéral et le déclenchement d'élections au Québec ont généré leur lot de nouvelles et de reportages. D'une certaine manière, on peut affirmer que le volume de plaintes dépend directement de la couverture intensive dont ont bénéficié ces événements.

Le présent rapport porte sur la période comprise entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003. Or, au 1^{er} avril 2002, les membres du syndicat qui regroupe la majorité des journalistes des services français de Radio-Canada n'occupaient pas leurs fonctions habituelles à cause du conflit qui les opposait à la Société; les cadres assuraient la diffusion d'un minimum d'informations. Et au 31 mars 2003, la campagne électorale au Québec n'était pas encore terminée : les élections auraient lieu le 12 avril suivant.

INTERVENTIONS AUPRÈS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

	Programmation - Information	Autres	TOTAL
2002-2003	932	646	1 578
2001-2002	802	574	1 376

Au total, il y a eu 1 578 interventions du public auprès du Bureau de l'ombudsman. Environ le tiers des sujets traités n'entraient pas dans le mandat de l'Ombudsman : comme par les années passées, j'ai référé les auteurs de ces interventions aux services compétents. J'ai joint en annexe (II) un portrait plus détaillé de ces interventions, de même que des exemples d'interventions hors mandat, c.-à-d. qui ne sont pas liées à l'information (annexe VIII).

Au total, 932 plaintes touchaient l'information. Dans chacun des cas, j'ai accusé réception et informé le correspondant du suivi qui serait apporté.

Chacune de ces plaintes a été transmise à la direction responsable, soit à titre de renseignement, soit pour un suivi approprié. Lorsque, après une première analyse, la plainte s'apparentait plus à un commentaire qu'à une demande d'explication, de justification, de correction ou d'excuse, je n'ai pas demandé explicitement à la direction de répondre. J'ai transmis alors tout simplement le message à la direction responsable, sans plus.

Le conflit de travail entre les membres du SCRC et la Société Radio-Canada a généré 639 plaintes. J'y reviendrai plus loin.

Des 293 plaintes restantes, j'ai estimé que 163 demandaient une réponse de la direction. L'année précédente, j'avais demandé aux directions de l'information de répondre à 76 objets différents de plaintes (sur un total de 218 que j'avais reçues : j'ai compté comme une seule plainte l'ensemble des plaintes concernant le cas Lester parce qu'elles portaient toutes sur le même objet). Cette année, le nombre total de plaintes à propos des émissions d'information s'est donc accru, de même que le nombre de plaintes qui sollicitaient une réponse de la direction. On peut même dire que l'augmentation est importante.

PLAINTES QUI DEMANDENT UNE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	2002-2003	2001-2002
Total des plaintes en information	932	802
Excluant les plaintes à propos du conflit de travail et du cas N. Lester	293	218
Plaintes qui demandent une réponse de la direction	163	76
Plaintes portées en appel (révisions)	9	11

Lorsque je demandais à la direction de répondre, j'ai toujours terminé ma réponse au plaignant de la manière suivante : « Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, vous pouvez demander une révision de votre dossier au Bureau de l'ombudsman » ou encore « vous pouvez revenir au Bureau de l'ombudsman et demander qu'il fasse enquête ».

Comparativement à l'an dernier, le traitement des plaintes s'est accéléré : à ce jour, 160 plaignants ont obtenu une réponse. Seulement trois plaintes (radio) restent en suspens. L'an dernier, au moment de la rédaction du rapport annuel, plusieurs plaignants (20 sur 76) n'avaient pas encore reçu de réponse, en partie à cause du conflit de travail. Il faut souligner un net progrès cette année.

Dans 151 cas (sur 160), auditeurs, téléspectateurs ou internautes ont été satisfaits de la réponse de la direction.

Lorsqu'il y a une demande de révision, je m'adresse de nouveau à la direction de l'émission et aux personnes mises en cause et je leur demande s'ils souhaitent faire des commentaires supplémentaires ou déposer des documents pertinents, et je leur donne 10 jours ouvrables pour le faire. Neuf plaignants ont demandé une révision de leur dossier, un chiffre comparable à celui de l'an dernier (onze). J'ai reconnu deux plaintes comme partiellement fondées et rejeté chacune des sept autres comme non fondées.

Radio-Canada a répondu à ces 160 plaintes à l'intérieur d'un délai moyen de 24 jours ouvrables (annexe VI). Un examen détaillé permet toutefois de constater qu'on a répondu à sept plaintes après plus de 100 jours ouvrables (plus de 4 mois). Le conflit de travail y est pour quelque chose : tous ces cas sont survenus dans les premiers mois de l'année. Durant les six derniers mois de l'année (octobre à mars), le délai moyen de réponse a été de 19 jours. Mais dans dix cas, il aura fallu plus de 50 jours pour répondre à un plaignant.

La plupart des plaignants auxquels la direction n'a pas répondu à l'intérieur de la norme de service souhaitée (20 jours ouvrables) n'ont pas reçu d'accusé de réception de cette même direction, ce qui a amené les plaignants à revenir auprès du Bureau de l'ombudsman pour accélérer les choses.

L'amélioration observée dans le temps de réponse aux plaignants tient en partie au fait que la Direction de l'information télévisée (chaîne principale et deuxième chaîne/RDI), qui est la plus souvent mise en cause par les plaintes (annexe IV) s'est dotée de mécanismes qui à l'évidence donnent des résultats probants. Certains cadres ont toujours répondu rapidement, mais pas tous et pas toujours. Chacun demeure responsable de la réponse à une plainte concernant une émission de son secteur; mais un cadre de la direction a désormais pour tâche de coordonner le suivi aux plaintes : il enquête auprès des artisans mis en cause, consulte les collègues de la direction de l'information et propose des projets de réponse.

La décision de créer pareille instance a eu un impact certain. Les réponses aux plaintes sont devenues plus précises et détaillées; elles s'effectuent à l'intérieur de délais plus courts. Mieux documentées, elles ont généralement donné satisfaction aux plaignants. Compte tenu du nombre de plaintes reçues cette année, lequel a presque doublé, on aurait pu s'attendre à ce que le nombre de demandes de révisions ait augmenté : ce n'est pas ce qui s'est passé. À mon avis, la qualité des réponses de la direction y est sans doute pour quelque chose.

Les services radio ont aussi mandaté un rédacteur en chef pour assurer le suivi des plaintes.

Les neuf plaintes traitées en révision par l'ombudsman l'ont été à l'intérieur d'un délai moyen de 20 jours ouvrables; ces données se comparent à celles de l'an dernier, soit 24 jours.

Le courriel est encore le principal moyen d'intervention pour porter plainte (745 fois sur 932) auprès du Bureau de l'ombudsman. Mais le conflit de travail a donné lieu à une résurgence des appels téléphoniques, nombreux (89) durant les semaines où il a duré.

L'ombudsman répond à un courriel par courriel; et il achemine par courriel vers les services concernés copie de cette plainte. Mais à l'occasion d'une demande d'appel, la révision de l'ombudsman parvient au plaignant par lettre à la poste, signée de main propre.

1.2 La situation en Israël-Palestine

Encore cette année, l'information sur le conflit israélo-palestinien donne lieu au nombre de plaintes le plus élevé : 37. La couverture de la visite de l'ancien premier ministre d'Israël, Benjamin Netanyahu, à l'Université Concordia (Montréal) a suscité une contestation aussi vive que détaillée de la part de quatre intervenants. Toutes les émissions de nouvelles sont visées à la radio comme à la télévision. Les reportages des correspondants canadiens à l'étranger n'y échappent pas et les documentaires sur RDI non plus.

Les Canadiens entendent parler depuis longtemps de ce conflit, assez pour s'en être fait une opinion. Parmi eux, les citoyens ou les immigrants d'origine juive, palestinienne ou arabe, plus familiers avec l'histoire et les enjeux de la situation, sont plus nombreux à porter plainte. Les uns et les autres en débattent, souvent passionnément; et leur perception de la situation est la plupart du temps influencée par leur sympathie pour l'une ou l'autre partie. Les journalistes n'échappent pas à cette tendance. C'est probablement ce qui rend si difficile la présentation des faits qui marquent ce conflit au jour le jour, et bien sûr, leur mise en contexte et leur interprétation.

Le choix des mots employés par les rédacteurs, reporters ou correspondants est souvent discuté :

« Dans le cours de son reportage, M. Poulin a parlé de "terroristes" pour désigner les deux responsables de l'attentat. Puis-je vous faire remarquer que M. Poulin a alors employé le même vocabulaire que MM. Bush et Sharon, ce qui témoigne de sa part d'un parti pris. Je vous signale que l'agence AFP n'utilise pas ce terme... » P. Laliberté, 17.07.02

« Dans votre bulletin de 8 h, votre correspondant à Jérusalem, Hugues Poulin, a utilisé un vocabulaire que je juge très choquant : il a fait référence aux terroristes palestiniens en général, et à l'auteur du massacre la veille de onze civils israéliens innocents en employant les mots "militants palestiniens" et "l'activiste du Hamas". » A. Paquot, 24.11.02

Dans deux contextes différents, le reporter a choisi deux mots différents pour décrire un fait. Il n'est pas exclu de supposer que le choix contraire eut amené des plaintes semblables.

Doit-on parler de la Cisjordanie, de la Judée et de la Samarie, des « territoires contestés » ou des « territoires occupés »? S'agit-il d'« activistes » ou de « militants » du Hamas ou de « terroristes »? Ont-ils commis un « acte de résistance », un « acte de libération », un « attentat », une « opération suicide »? Doit-on parler de « l'esplanade des mosquées », d'« Al-Haram al-Charif » ou du « mont du Temple »? Des « colonies » ou des « implantations »? Des « colons » ou des « habitants »?

Ces mots sont chargés : chaque camp les utilise sciemment pour décrire les activités de l'autre camp. En général, les journalistes qui rédigent des nouvelles ou produisent

des reportages utilisent ces mots en les attribuant : « le porte-parole du gouvernement israélien a déclaré que... » ou « le porte-parole de l'Autorité palestinienne a déclaré que... ». La plupart du temps, dans un souci d'impartialité, les journalistes tentent d'utiliser un vocabulaire « neutre » : ce qui n'est pas toujours évident et ce qui mécontente nécessairement l'un ou l'autre camp.

Dans certaines circonstances, il est tout à fait justifié de reprendre à son propre compte certains de ces mots : une action terroriste, c'est une action violente visant délibérément des civils avec un but politique. Comme mon collègue David Bazay ¹, « je suis toutefois d'avis que les responsables d'émissions d'information doivent faire preuve de circonspection pour ce qui est du langage utilisé, particulièrement lorsqu'il est question du Moyen-Orient ». Certains observateurs établissent une distinction nette entre le terrorisme et la guérilla, qui implique des actions violentes contre une armée ou des soldats. Cette distinction leur permet d'affirmer que d'une certaine manière le terrorisme est moralement répréhensible, tandis que la guérilla peut être jugée légitime.

Rendre compte des faits tels qu'ils se déroulent devrait être la préoccupation première du journaliste. Encore une fois, Radio-Canada ne peut ni ne doit choisir son camp. C'est pourtant le deuxième principal reproche des auditeurs et téléspectateurs :

« Je vous écris pour me plaindre de la piètre couverture des événements au Proche-Orient. Le journaliste Guy Gendron signe des reportages clairement pro-israéliens et je trouve que la couverture en général du conflit est anti-palestinienne. » L. Préfontaine, 17.07.02

« Je suis outré d'entendre que "Tsayal", "Israël", "l'armée israélienne" "réplique", "répond" aux "attentats" palestiniens. L'occupant en Palestine est Israël, et les Palestiniens ne font qu'essayer de défendre leur terre et leur vie. (...) Radio-Canada prend position contre le peuple palestinien depuis trop longtemps, et ses journalistes devraient relire l'histoire. » T. Allaoui, 05.01.03

« La couverture du conflit israélo-palestinien est totalement biaisée aux nouvelles radio comme télé; on traite les Israéliens comme des saints alors qu'on dit des Palestiniens qu'ils sont des terroristes. » M. Sévigny, 28.08.03

Il ne se passe guère de jour sans que chacun des services de Radio-Canada (radio, télévision et Internet), sans qu'un bulletin de nouvelles ne fasse écho à une situation liée à ce conflit. Or, aucune nouvelle, aucun reportage n'a fait l'objet d'une avalanche de plaintes. La plupart d'entre elles ne portaient pas sur des questions d'exactitude : ce qui était mis en cause faisait plutôt appel à des valeurs d'équité, d'équilibre, d'impartialité. La direction a répondu à chacune des plaintes; seulement deux intervenants sont revenus auprès de l'ombudsman pour demander une révision du dossier.

¹ Rapport annuel 2001-2002 – Annexe VII : L'utilisation du mot « terroriste »

1.3 Le traitement des acquisitions

Il arrive que l'acquisition d'émissions ou de reportages conçus, réalisés et produits à l'extérieur de Radio-Canada, mais diffusés sur ses antennes, soit à l'origine de plaintes parce que, dans l'esprit de certains auditeurs et plus particulièrement téléspectateurs, ces acquisitions contreviennent aux *Normes et pratiques journalistiques* de Radio-Canada. Qu'on en juge :

L'une des deux demandes de révision d'une plainte à propos du conflit israélo-palestinien portait sur un documentaire de Charles Enderlin, intitulé « Rêves brisés », diffusé sur RDI les 17 et 18 septembre 2002. Ce documentaire tente de décrire « comment les extrémistes des deux bords et la profonde méfiance entre les peuples palestinien et juif ont fait déraiper le processus de paix ». Il s'ouvre sur la signature des Accords d'Oslo à la Maison Blanche en 1993 censés amener la paix entre Israéliens et Palestiniens et s'étend jusqu'en 2002.

Une plaignante reproche au documentaire de laisser entendre que la visite de A. Sharon au « mont du Temple » aurait causé la seconde Intifada et que le petit Mohammed Al Dura aurait été touché par des tirs israéliens. Dans les faits, j'ai rejeté la plainte parce que les auteurs du documentaire ont choisi de ne pas se prononcer sur ces deux questions; ils ont jugé qu'il était trop tôt pour conclure.

Chaque fois qu'un reportage laisse entendre que la visite de l'actuel premier ministre Sharon sur « l'esplanade des mosquées » a causé la seconde Intifada, il y a toujours un auditeur ou téléspectateur pour dénoncer cette affirmation. On lui substitue plutôt la suivante : « Arafat avait planifié la seconde Intifada, il n'attendait qu'une occasion favorable pour la déclencher ».

Quant au petit Mohammed Al Dura, qui est devenu un symbole pour les Palestiniens, la question de savoir qui a tué cet enfant est débattue dans un article récent de James Fallow² : à la suite de son enquête, ce journaliste est convaincu que l'enfant n'a pas été tué par les soldats israéliens qui ont été impliqués dans l'échange de tirs ce jour-là. Il soulève tellement de questions troublantes (y compris sur l'authenticité du décès de l'enfant) qu'il en arrive à la conclusion que « la vérité sur ce cas ne sera probablement jamais établie. Ou plus précisément, aucune version de la vérité ne sera jamais considérée comme crédible par toutes les parties ». (Traduction libre)

Ce documentaire (« Rêves brisés ») est une production de SET-Production (Dan Seton et Tor Ben Mayor) et C-Film (Charles Enderlin) pour le compte de PBS (Boston) et France Télévision. Ce qui a donné lieu à deux versions : anglaise (114 minutes) et

² Who shot Mohammed al-Dura? The Atlantic Monthly, June 2003 "Whatever happened to him, he was not shot by the Israeli soldiers who were known to be involved in the day's fighting" (...) "The truth about this case will probably never be determined. Or, to put it more precisely, no version of truth that is considered believable by all sides will ever emerge". C'est ce même James Fallow qui a publié en 1996 le best-seller "Breaking the news" et en sous-titre "How the media undermine american democracy", Pantheon

française (151 minutes). La première diffusion de la version française sur France 2 a été suivie d'une période de débat qui a duré 56 minutes. C'est la version anglaise qui a été adaptée par RDI dans un format de 86 minutes pour diffusion deux soirs consécutifs (43-43). Cette adaptation (86 min.) a été diffusée sur RDI les 17-18 septembre 2002, avant même la diffusion de la version française (151 min.+ 56 min.) sur France 2.

Il s'agit donc d'une acquisition et non d'une production maison ou d'une coproduction. Or la politique journalistique affirme que :

« Avant de s'engager à coproduire ou à acquérir une émission à contenu journalistique, il faut s'assurer qu'elle respecte les normes journalistiques de la Société ». (*Normes et pratiques journalistiques*, p. 43)

Dans les faits, le rôle que Radio-Canada joue dans l'activité d'**acquisition** n'est pas le même que celui qu'elle joue dans l'activité de **production maison** ou même de coproduction. Dans le cas d'une production maison, Radio-Canada contrôle tous les paramètres de production, incluant l'application de son code déontologique. Dans le cas d'une acquisition, Radio-Canada n'a pas participé au processus de production; elle ne peut juger de la valeur d'un document qu'à sa face même, sur la base d'une connaissance indirecte du sujet et sur la confiance envers l'entreprise qui l'a produit. Le degré de certitude de la conformité d'une acquisition aux exigences des *Normes et pratiques journalistiques* n'est pas de même nature : dans ce cas, il me semble que Radio-Canada se fie dans une large mesure à un tiers, sinon elle aurait produit le document elle-même.

Tous les jours, par les biais d'ententes avec différentes agences, Radio-Canada acquiert et diffuse des documents produits par différentes sources de presse. Quelle est la place de la vérification ou de la contre-vérification dans le processus d'évaluation, de sélection et de diffusion de ce matériel, qui souvent est diffusé dans les minutes ou les heures qui suivent sa disponibilité? La confiance qui s'est développée au cours d'années de collaboration, parce que les informations ainsi recueillies se sont avérées exactes, ne tiendrait-elle pas lieu de « contrôle » de l'application de la politique journalistique la plupart du temps? Il est normal de procéder par acquisition, parce que Radio-Canada ne peut être à la source de toute l'information accessible et traitée dans le monde ³.

Une adaptation, c'est une œuvre retouchée parce que soumise aux contraintes d'une grille d'émissions de télévision (format et durée spécifiques), mais aussi aux exigences d'une langue (traduction). Les retouches se font toujours dans le plus grand respect de l'intention de l'auteur et du sens de la narration originelle. La plupart du temps, dans les contrats d'acquisition, il y a une clause qui prévoit la nature des retouches qui peuvent être faites, si tel est le cas.

³ Dans le code de déontologie du journal le Monde, il est écrit: "La rédaction ESSAYE de contrôler l'exactitude des informations d'agence publiées" (Agences de presse, le Style du Monde)

Est-ce que Radio-Canada s'assure que toutes et chacune des acquisitions diffusées à son antenne respectent sa politique journalistique? Toutes et chacune des normes? Est-il raisonnable de demander à Radio-Canada de vérifier toutes les affirmations contenues dans un documentaire afin de s'assurer que les « faits » cités respectent le principe d'exactitude? Est-il raisonnable de demander à une maison de production extérieure dont Radio-Canada souhaite acquérir un document si ce document respecte sa politique journalistique? Faut-il distinguer l'acquisition de nouvelles et l'acquisition de documentaires ou grands reportages?

À défaut de pouvoir exercer ce contrôle, quelles règles devraient s'appliquer? Est-il légitime de corriger un documentaire qui comprendrait une erreur de fait? Est-il possible de corriger cette erreur? En supprimant la séquence qui comprend l'erreur? Et qu'arrive-t-il lorsqu'un même fait peut connaître plusieurs interprétations, comme dans ce cas-ci (la cause de la seconde Intifada, ou ce qui est réellement arrivé à Mohammed Al Dura)? La plaignante demandait ici à Radio-Canada d'enquêter et de corriger le document.

Dans le chapitre sur l'équilibre, qui traite notamment de la diffusion d'une émission unique, il est affirmé que :

« les émissions qui traitent de sujets controversés doivent présenter de façon équitable l'éventail complet des opinions pertinentes. » (NPJ, p. 52)

Il me semble évident que la télévision de France 2 s'est attaquée directement et correctement à ce problème en présentant un débat immédiatement après la diffusion du documentaire « Rêves brisés » : c'était la seule manière de s'assurer que tous les points de vue pouvaient s'exprimer dans une séquence acceptable à toutes les parties.

En 1993, dans le manuel de la Politique des programmes de Radio-Canada, des « lignes directrices » sont apparues « sous toutes réserves » à propos des documentaires. Ces « lignes directrices » ont été classées sous trois chapitres : « Documentaires », « Documentaires d'opinion et documentaires engagés », « Documentaires qui prennent position sur une question controversée ». Ces lignes directrices ont été annexées à la Politique des programmes; mais elles ne l'ont pas été aux *Normes et pratiques journalistiques*, sans doute pour plus de souplesse; cette politique n'est pas disponible sur le site Internet de Radio-Canada. Ces lignes directrices ont été reconduites en 1994. Je ne crois pas qu'elles aient été adoptées « officiellement »; elles ne se sont pas retrouvées non plus à l'intérieur des *Normes et pratiques journalistiques* qui régissent le service en information et qui ont été rééditées en 2001.

Il existe aussi une certaine ambiguïté sur le champ d'application de ces lignes directrices : aux productions internes, aux coproductions ou aux acquisitions?

Le lancement du Réseau de l'information a conduit à la diffusion d'un nombre accru de documentaires qui sont des acquisitions (il en va de même pour Newsworld).

Je constate aussi que les acquisitions qui portent sur des situations controversées (le conflit au Proche-Orient; la guerre en Irak...) suscitent régulièrement des plaintes, parfois même lorsque ces émissions ont été produites par des institutions qui semblent aussi fiables que la BBC ou PBS.

À mon avis, il ne faut surtout pas bannir les acquisitions; ces documents enrichissent considérablement l'offre d'émissions en information, les faits et les opinions sur toutes sortes de sujets. Mais il me semble qu'il faille porter une attention particulière à leur présentation, aux choix des éléments de contexte qui seront retenus pour les présenter au public.

Je recommande donc un réexamen de la norme sur le champ d'application des *Normes et pratiques journalistiques*, en particulier de sa formulation quant aux acquisitions (p. 43).

Je recommande aussi une mise à jour ou une confirmation du statut des lignes directrices sur les documentaires produits à l'interne et les documentaires acquis à l'externe, ainsi qu'un examen de la pertinence d'introduire ces lignes directrices dans les *Normes et pratiques journalistiques*.

1.4 La guerre en Irak

Le début des hostilités en Irak a provoqué un déplacement de l'attention des médias et du public. La couverture de ce conflit a suscité pour sa part 31 plaintes.

Les plaignants se divisent à peu près également en deux camps : ceux qui estiment que la couverture est pro-américaine et ceux qui estiment que la couverture est « pacifiste ».

« Cela fait plusieurs mois que l'information concernant la question internationale la plus brûlante de l'heure, la question irakienne et son corollaire l'anti-américanisme de plus en plus virulent, sont traités sur vos ondes avec une partialité tout à fait inacceptable. » T. Egervari, 10.03.03

« Radio-Canada qui a toujours réussi le pari d'être impartial en ce qui concerne le très crucial dossier de la souveraineté du Québec est maintenant en train de basculer dans un pacifisme de mauvais aloi. » L. Ndjambé, 23.02.03

« Dans vos reportages (...), vos journalistes sont incapables d'utiliser l'expression Invasion américaine pour qualifier la guerre... » J.-P. Bouchard, 27.01.03

« Je dénonce les journalistes qui mettent en question les faits donnés par les généraux américains. Comment peut-on douter sans être certains d'avoir d'autres vérités? L'objectivité de Radio-Canada est maintenant mise en doute dans mon esprit de citoyen ordinaire. » J.-S. Tremblay, 23.03.03

« Un autre document militariste de la BBC faisant l'apologie de la guerre et de ses instruments de destruction, sans aucune nuance : on croirait un document de propagande militariste des USA. » B.-L. Samson, 24.03.03

L'emploi de certains mots est dénoncé comme de la partialité, par exemple : « les forces de la coalition », les zones « occupées » ou les zones « libérées ». Même la couleur « verte » :

« Ces zones "libérées" sont montrées en couleur verte sur la carte montrée à l'écran. Cette couleur signifie effectivement une zone libérée dans le jargon militaire si mes informations sont bonnes. » B. Ouestlati, 29.03.03

Un plaignant estime que le Service de l'information utilise trop d'images d'Al-Jazeera sans les vérifier (J.-P. Corsini, 04.04.03) : il ne comprend pas pourquoi RDI « met en ondes le ministre de l'information de l'Irak qui ment effrontément et diffuse ses propos sans les démentir. »

La guerre en Irak a aussi conduit à la diffusion d'images de violence :

« Non seulement on a vu les corps mutilés de soldats, mais on a montré leurs blessures en gros plan : je suis en état de choc! » J. Ellis, 23.03.03

Certains ont dit trop!

« Je suis dégoûtée par la diffusion de ces images : je ne pensais pas que Radio-Canada était si avide de sensationnalisme !!! » I. Lévesque, 23.03.03

La télévision fonctionne avec des images. Cependant la volonté d'illustrer à tout prix cette guerre rendue accessible surtout par de nombreuses conférences de presse a conduit à superposer (coller?) des images par dessus l'image d'un orateur (tête parlante), à mon avis souvent de manière indue. Je crois qu'une réflexion sérieuse s'impose sur ce procédé qui, à la longue, ne peut que décrédibiliser l'information. (annexe VII)

À l'inverse, une plaignante estime que le sujet de la guerre est trop sérieux pour qu'on en « rigole », comme certains animateurs-radio auraient eu tendance à le faire. Un plaignant a assimilé à du « cynisme » de la part de Radio-Canada la diffusion de la météo sur l'Irak pendant le conflit. (J.-Y. Boulay, 22.03.03)

La diffusion des images de prisonniers de guerre a aussitôt suscité des réactions :

« Cette diffusion contrevient aux dispositions de la Convention de Genève! » C. Labrecque, 24.03.03

À quoi la direction a répondu que ce ne sont pas les entreprises de presse qui ont signé cette Convention, mais des pays.

Le public a de la difficulté à comprendre pourquoi RDI accorde autant de place aux porte-parole américains et si peu aux porte-parole arabes et européens. Pourquoi diffuser l'intégrale de la déclaration de Colin Powell à l'ONU et couper l'ambassadeur irakien? Et diffuser les propos du ministre des Affaires étrangères de la France en interprétation à partir de l'anglais alors qu'il s'est exprimé en français?

Les élections au Québec ont été déclenchées avant le commencement des hostilités en Irak.

M. C. Labrecque nous écrit et dénonce la place qu'occupe le conflit dans les émissions d'information de la Société, en particulier sur RDI :

« Aucun poste américain, même pas CNN, ne consacre autant de temps sur cette guerre (...) RDI ne cesse de redoubler notre anxiété. » 3.03.03

Ce n'est pas l'opinion de M. B. Lafleur :

« Je ne comprends pas que le reportage d'ouverture du *Montréal Ce soir* ait été consacré à Michel Therrien... Considérant la situation actuelle au Moyen-Orient et la complexité du problème, le sujet mérite beaucoup plus d'attention et meilleure analyse » 21.01.03

M. A. Boulanger trouve, lui, que la couverture des élections québécoises est « évacuée à des heures d'écoute impossibles (23 h sur RDI). » 30.03.03

Quelques émissions se sont dotées d'analystes qui sont venus expliquer l'évolution du conflit avec une grande régularité. Le Réseau de l'information s'est même servi de quelques-uns d'entre eux pour faire la promotion de la qualité de son information sur le conflit. Un seul plaignant a dénoncé cette pratique, reprochant à Radio-Canada son manque de diversité dans ses sources d'analyse.

On a pu voir à l'antenne du Réseau de l'information dans de nombreuses émissions une multitude d'analystes invités; je reconnais que ce fait a donné lieu à la présentation d'une grande diversité d'interprétations et de points de vue, à condition de regarder sur RDI plusieurs émissions différentes. Cependant, je ne peux que réitérer la conviction que j'exprimais dans mon rapport 2001-2002, à savoir :

« qu'il faut éviter de recourir continuellement, et de façon exclusive, au même analyste dans la même émission à propos d'un même sujet »

et par conséquent exercer la plus grande prudence dans ce domaine.

1.5 La qualité du français

La qualité du français continue de faire les frais de la colère ou de l'ironie du public. Souvent les lettres sont longues et chargées. Les deux sujets le plus fréquemment abordés, ce sont les fautes de grammaire dans les surimpressions à la télévision, surtout sur RDI, ainsi que l'absence de traduction des extraits de langue anglaise dans les reportages. Certains plaignants estiment qu'il y a un relâchement autant dans les bulletins de nouvelles réseau que dans les bulletins régionaux. Ils souhaitent que la politique soit non seulement rappelée aux artisans, mais appliquée : paraphrase par le journaliste avant la diffusion d'un extrait sonore en anglais, interprétation ou encore traduction littérale écrite en surimpression. Je souscris à ce vœu.

Dans mon rapport de 2000-2001, et à nouveau dans mon rapport 2001-2002, j'ai recommandé la mise sur pied d'un comité qui aurait pour mandat d'examiner la situation de la qualité de la langue dans les émissions d'information et de formuler des recommandations.

En septembre dernier, le vice-président de la Radio française a annoncé la mise sur pied d'un « Groupe de travail sur la qualité de la langue » avec un mandat élargi à l'ensemble de la programmation et non seulement aux émissions d'information de la radio ou du site Internet de la Société. Le rapport de ce groupe a été rendu public le 26 mars dernier (disponible sur Internet : www.radio-canada.ca , section Radio, dans Reportages, au 08.04.2003).

Je constate qu'il s'agit d'un travail qui a été effectué selon les règles de l'art, avec sérieux et en profondeur. L'étape de cueillette a permis de constater l'étendue des problèmes et la nature des besoins. Je me réjouis en particulier des recommandations qui facilitent la formation continue.

La qualité du français, c'est la responsabilité de chaque personne qui parle le français et dont le travail s'exprime à l'antenne. Mais par ses recommandations, le Groupe rappelle que la prise en charge de cette qualité est aussi collective : un secrétaire de rédaction, un réalisateur, un rédacteur en chef peut intervenir pour relire et corriger un texte, une expression fautive.

La démarche de la Radio française a suscité beaucoup d'attentes dans le public. Il faut féliciter la direction et souhaiter au nom d'un public exigeant qu'elle aura des suites.

Un communiqué en date du 30 mai nous apprenait que la vice-présidence de la Télévision française s'associait à la vice-présidence de la Radio pour « s'approprier les conclusions du Groupe de travail sur la qualité de la langue et s'engager à ce que soient appliquées des mesures concrètes dans les plus brefs délais »⁴. La qualité du français devient ainsi « une priorité d'entreprise ».

Après avoir analysé les besoins communs, les vice-présidents s'engagent à créer de nouveaux postes de conseillers linguistiques.

Une décision qui contribue à créer le climat nécessaire à la poursuite de l'objectif d'offrir un français de qualité dans l'ensemble de la programmation.

1.6 Le principe d'équité

La norme qui a été le plus souvent mise en cause est le principe d'équité. À 88 reprises, j'ai demandé à la direction de répondre à des plaignants qui estimaient que ce principe n'avait pas été respecté.

⁴ Je me réjouis de cette annonce d'autant qu'au moment de la rédaction de ce rapport, je m'apprêtais à renouveler ma recommandation à la vice-présidence de la télévision française.

Outre la couverture du conflit au Proche-Orient et de la guerre en Irak, voici quelques exemples des situations qui ont amené le public à réagir :

- Les nouvelles télévisées auraient couvert une assemblée de l'Alliance canadienne, mais pas une du Parti Québécois. Le plaignant accuse la Société de propagande fédéraliste. (G. Charland, 01.04.02)
- Les nouvelles du sport n'auraient accordé que 10 secondes à la victoire de la Turquie sur le Sénégal. Le plaignant accuse de censure, comportement obligé pour ne pas choquer les communautés grecque et arménienne. (B. Kadir, 22.06.02) Un autre affirme que les commentaires des journalistes ne respectent pas la population multiethnique de Montréal. (H. Meyvalian, 05.06.02)
- Suite à l'expulsion du cabinet du ministre Paul Martin, le plaignant soutient que Radio-Canada n'a présenté que le point de vue du premier ministre Chrétien. (R. Roch, 23.06.02).
- Radio-Canada ne parle que de la violence faite aux femmes, jamais de celle faite aux hommes. (Y. Pageau, 29-30.06.02)
- Un animateur dénonce le comportement des employés de Vidéotron sans contrepartie. (A. Bergeron, 12.08.02)
- Radio-Canada n'a invité que Mario Dumont au lancement de la saison. Qu'en est-il des autres chefs? (R. Rouleau, 06.09.02)
- Un reportage accuse la Fédération des médecins sans leur donner la parole. (D. Ruel, 06.09.02)
- Un chroniqueur économique régulier prend des positions politiques sans réplique. (B. Lebel, 03.10.02)
- Au cours d'une émission spéciale, on donne la parole à MM. Charest et Dumont et on coupe M. Landry pour aller au bulletin de nouvelles. (R. Beauchemin, 08.10.02)
- Un reportage de *Zone Libre* présente une image déformée des Serbes. Les Serbes immigrants veulent réagir. (Z. Jezdimir, 04.10.02)
- Pourquoi les nouvelles du sport préfèrent le coureur automobile Tagliani à Carpentier? (M. Lecompte, 03.11.02).
- Le reportage d'*Enjeux* sur la sexualité des prêtres manquait d'objectivité et d'équilibre. (M. G. Charron, 19.11.02)
- *Indicatif Présent* semble avoir un préjugé favorable à la légalisation du cannabis. (P. Andries, 02.12.02).
- Manque d'objectivité à la couverture des élections partielles fédérales; on a dit à plusieurs reprises que la mort du Bloc Québécois était pour la prochaine fois. (M. Maurice, 09.02.02)
- Une série de reportages dans la même émission montre un parti pris en faveur de l'entente avec les Montagnais. (P. Andries, 29.12.02)
- Un reportage sur la monoparentalité est sexiste : il prend parti pour les hommes. (J. Bédard, 09.01.03)
- Le congrès à la direction du NPD n'a pas reçu une couverture comparable à celle des autres partis politiques : inégale et inéquitable. (H. Narayana, 26.01.03)

- La nouvelle sur le projet d'entente avec les Innus diffusée sur Internet n'inclut pas d'hyperliens vers des sites qui donnent un autre point de vue. (J. Poisson, 12.03.03)
- Radio-Canada ne rend compte que de la manifestation en faveur de la paix à Montréal, mais pas de celles dans les régions. (R. Beaudoin, 17.03.03).
- Radio-Canada n'a pas accordé toute l'importance voulue à la nouvelle Fête des patriotes. (20 plaignants)

La direction a répondu et, dans chacun de ces cas, le correspondant n'a pas demandé de révision du dossier.

1.7 Le principe d'exactitude

Ce principe n'est peut-être pas le plus souvent mis en cause, mais ceux qui portent plainte rappellent que trop souvent des vérifications mineures ne sont pas faites.

Exemples :

- Alexa McDonough n'est pas la première femme à être chef d'un parti politique fédéral : non seulement Audrey McLaughlin l'a précédée à la tête du NPD, mais Kim Campbell l'a devancée comme chef du parti Progressiste conservateur en 1993.
- Le tireur de Los Angeles n'est pas de nationalité algérienne; mais bien plutôt de nationalité égyptienne.
- Il n'y a pas de mont Bruno, mais bien un mont Saint-Bruno dans la région de Montréal.
- Il y a eu fusion entre le ministère fédéral des Travaux publics et le ministère des Approvisionnements et Services Canada : il faut désormais dire Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; on ne peut plus dire « Travaux publics »...
- Le neuf du onze? Ou le onze du neuf?

D'autres exemples prêtent plus à discussion :

- Doit-on dire Innu ou Montagnais? Le site Internet du gouvernement du Québec utilise Innu, mais un téléspectateur estime que le mot Montagnais est le bon; on ne dit pas les Deutsch, mais les Allemands.
- Vous avez introduit en arrière plan le nom de mon agence, alors que nous n'avons rien à voir avec le programme de commandites.
- Vous avez exagéré la foule au défilé de la fierté gaie à Montréal au point de ne pas être crédible.
- Votre reportage sur la prostitution est truffé d'erreurs.
- Les affirmations d'un raélien sont absurdes et vous ne le contestez pas.
- Et que dire du ministre de l'Information de l'Irak mis en ondes jusqu'à la dernière minute...

1.8 Le conflit de travail entre le SCRC et Radio-Canada

Durant les 62 jours de conflit entre le SCRC et Radio-Canada, il y a eu 755 interventions du public auprès du Bureau de l'ombudsman, donc une douzaine par jour en moyenne (639 à compter du 1^{er} avril, date du début de l'année courante). Elles portaient parfois sur différents aspects de la négociation, mais surtout sur l'absence de la programmation régulière. Dans les faits, il y a eu peu d'interventions pendant les 10 premiers jours, probablement parce que le public pensait que le conflit ne durerait pas. Et dans les dernières semaines, ce sont surtout des groupes qui sont intervenus, au nom de leur association ou encore par le biais de pétitions. Une de ces pétitions que l'ombudsman a reçues en copie comportait plus de 200 signatures. En tout, plus de mille personnes sont intervenues directement ou indirectement auprès du Bureau.

NOMBRE D'INTERVENTIONS

Appels téléphoniques	89
Messsages adressés à l'ombudsman Par la poste : 41 Par courriel : 408	449
Sous-total	538
Messsages adressés à plusieurs destinataires	99
Messsages reçus en copie (pétitions et autres)	118
Total	755

La plupart des messages adressés à l'ombudsman (449) n'étaient adressés qu'à son bureau; quelques messages (15 sur 449) en provenance de groupes mettaient parfois en copie d'autres destinataires. Plusieurs intervenants ont adressé leur message simultanément (99) ou en copie (118) à plusieurs destinataires : l'ombudsman, les Communications institutionnelles, les Relations avec l'auditoire, le président-directeur général de Radio-Canada, la ministre du Patrimoine, un député ou la Chambre des communes.

Je n'ai tenu compte que des intervenants qui ont choisi mon Bureau comme destination prioritaire pour exprimer leur point de vue : les appels téléphoniques (89) et les messages adressés en titre à l'ombudsman (449), pour un grand total de 538.

Je note que le Syndicat a suscité et sollicité des interventions du public auprès d'instances identifiées comme susceptibles de changer le cours des événements lors du conflit de travail. Il ne serait pas étonnant que des membres de la famille ou des amis aient répondu à l'appel, ce qui pourrait expliquer le nombre et la nature des interventions.

D'autant que le Syndicat a publicisé l'adresse du Bureau de l'ombudsman. Mais les 424 messages personnalisés que j'ai reçus n'empruntaient pas le langage ou le style d'une pétition.

J'observe que seulement 3 pétitions (3 sur 538) m'ont été adressées en titre; elles étaient signées par 29 personnes. J'observe aussi que pas plus de 15 personnes ont écrit au nom de groupes de pression ou corps intermédiaires. La totalité des appels téléphoniques provenaient d'auditeurs malheureux, frustrés et contents de trouver une oreille attentive.

Les plaignants ont d'abord déploré l'absence du service régulier de Radio-Canada, de leurs émissions et de leurs vedettes favorites à l'antenne. Pour eux, Radio-Canada, c'est à la fois la première et la deuxième chaîne (RDI) de télévision et les deux chaînes radio. Une dizaine d'intervenants ont regretté l'absence des services de langue anglaise, et aucun les services sur Internet (peut-être parce que les conséquences du conflit de travail étaient moins évidentes).

Parmi les plaignants, 89 ont précisé que ce sont les émissions habituelles de la radio qui leur manquaient, la radio d'information (Dussault, Desoer et Désautels), la radio d'animation (Homier-Roy, Bazzo et Bertrand), la radio culturelle (Trahan et Gagnon); 21 se sont plaints de ce que le hockey ne leur soit pas présenté comme à l'habitude; 3 d'entre eux se sont réjouis d'être privés des « niaiseries » de certains commentateurs de sport.

C'est surtout d'émissions dont il a été question dans les interventions du public.

La plupart des intervenants ont souhaité un règlement rapide du conflit et le retour à l'horaire régulier d'émissions qu'ils jugent indispensables. Certains ont dénoncé le comportement de la direction et appuyé les syndiqués. Ils ont alors parlé du conflit comme d'un lock-out, jamais comme d'une grève. En général, les intervenants ne se prononçaient pas sur les enjeux de la négociation. Le tout petit nombre (moins de un sur dix) qui abordait ces questions a mentionné la « précarité » et l'« équité ».

Par ailleurs, il est impossible de tracer un portrait d'ensemble de la répartition géographique des intervenants, faute d'identification claire sur chacun des courriels, mais il est certain que plusieurs messages provenaient des régions, en particulier de la Gaspésie (où des municipalités ont même adopté des résolutions demandant la fin du conflit).

Bon nombre de plaignants se sont dits frustrés par l'absence de programmation régulière. Mais ceux qui affirment en avoir subi le plus grand préjudice sont les groupes culturels : ils se sont plaints du fait que leurs activités n'aient pas connu la promotion habituelle et, en conséquence, le succès espéré en termes d'assistance et de revenus.

Le président du Syndicat a écrit à l'ombudsman des Services anglais pour porter plainte à propos de la qualité des bulletins de nouvelles, sans toutefois donner d'exemple précis dans les émissions de langue anglaise (ni de langue française). David Bazay a répondu brièvement, et l'affaire en est restée là.

Durant toute cette période, mon Bureau n'a reçu aucune plainte à propos d'une information spécifique diffusée sur les différents supports de Radio-Canada. Dans le courrier reçu, certains plaignants estimaient que l'information diffusée était concise, allait à l'essentiel et se présentait comme moins éparpillée et dispersée.

Malgré le travail des cadres jugé à première vue satisfaisant par le public, il est certain que la qualité et la diversité de l'information à l'antenne ont souffert de ce conflit. Aussi, faut-il remercier le ciel qu'aucun événement majeur n'ait marqué l'actualité au Québec et dans les Maritimes notamment pendant cette période.

Il ne faut voir dans pareil constat de l'ombudsman que son souci de veiller aux intérêts du public en tant que représentant des auditeurs, téléspectateurs et internautes de Radio-Canada. Aussi, bien que le domaine des relations de travail ne fasse pas partie du mandat de l'ombudsman, il me paraît indiqué de poser la question de savoir si, lors d'un conflit de travail, la seule conscription des cadres peut suffire à donner au public une information complète, crédible, équitable et équilibrée.

1.9 Questions diverses

Depuis trente ans, nous sommes à même de constater que le contexte de la production des émissions d'information a changé. Les chaînes de télévision généralistes se sont multipliées. L'accessibilité à de très nombreuses chaînes spécialisées (par la cablôdistribution ou les transmissions par satellite) a fragmenté davantage l'auditoire. L'apparition des chaînes d'information continue en français a accéléré la diffusion de l'information. On ne peut nier l'existence d'une concurrence soutenue entre toutes ces sources d'information.

- Le choix des images télévisées et leur utilisation

Le délai entre la disponibilité d'images et leur diffusion est de plus en plus court. Souvent, dès que des images sont disponibles, elles sont diffusées. Certains téléspectateurs digèrent mal le niveau de violence de certaines de ces images, accessibles aux enfants ou diffusées à l'heure du souper.

« Par le passé, Radio-Canada prévenait le téléspectateur, histoire de protéger son bol de soupe ou de se fermer les yeux. (...) S'interroge-t-on sur l'impact de ces procédures relâchées? » R. Godin, 23.09.02

« L'image d'un amoncellement de personnes mortes lors de l'attentat à la voiture piégée était totalement gratuite. En plus cette image a été diffusée pendant le résumé des nouvelles sans aucun avertissement du journal télévisé. » N. Girard, 15.10.02

« *Le Téléjournal* nous a présenté des images ignobles d'un jeune homme qui fut immolé par une foule désirent se faire justice. On nous a présenté une

femme en état de choc puis battue à mort pour terminer sur une image d'un corps de femme ensanglanté (...) Ce reportage n'est que du voyeurisme (...) du sensationnalisme en récupérant des images de mauvais goût pour les proposer à sa rédaction qui elle décide de les diffuser. » J. Perron, 20.11.02

La direction a répondu :

« Le lynchage est une des pires formes de violations des droits de la personne actuellement en cours au Guatemala (...) L'ONU a produit deux vidéos sur le phénomène (...) Les deux montraient les images de l'homme immolé par le feu. Ce sont ces images qui ont été reprises dans le reportage (...) C'est sans doute choquant, mais telle est la réalité. »

Les artisans de l'information, tout autant que leurs directions, seraient bien avisés de s'inspirer des normes qui sont explicites quant au traitement de la violence à l'antenne :

« On ne doit pas exploiter la violence à la radio et à la télévision. Radio-Canada a comme politique générale de ne pas présenter d'événements violents, sauf lorsque cela est essentiel au compte rendu de la réalité.

La diffusion de scènes de violence ou de catastrophes doit refléter les faits avec exactitude et cadrer avec l'émission. Il faut concilier le respect de l'auditoire avec l'obligation d'être fidèle à la réalité. La violence ne peut être traitée de façon à fausser sa signification ou exagérer son importance. Dans tous les cas, la représentation de la violence devrait être justifiée; il faut éviter de s'en servir pour son effet de choc ou pour des motifs futiles.

Si une émission contient des éléments susceptibles de troubler certaines catégories de personnes, en particulier les enfants, comme des scènes de violence, un langage cru, des comportements osés, il faut en avertir l'auditoire avant ou pendant l'émission. » (NPJ, p.112)

- L'utilisation d'images d'archives

J'ai noté un nombre accru de plaintes à propos de l'utilisation hors contexte d'images préalablement tournées, utilisation à d'autres fins que celles pour lesquelles elles avaient été tournées. Deux exemples :

. Un professeur met sur pied un projet de voyage scolaire; lui et ses élèves sont filmés en classe pour illustrer un reportage sur le sujet. Longtemps après, les images du professeur sont utilisées pour illustrer un reportage sur les bons d'étude de l'Action démocratique du Québec : ce professeur ne soutient absolument pas cette mesure.

. Un artiste participe au Festival des Arts de Montréal. Son image et ses œuvres se retrouvent dans un reportage sur la sexualité et les prêtres.

La norme sur l'utilisation des archives rappelle que :

« Il convient de traiter la reprise d'une entrevue, en tout ou en partie, de façon que le contexte initial ne soit pas faussé. » (NPJ, p. 105)

On sait que les citoyens sont de plus en plus sensibles à l'utilisation de leur image. Il faudrait rappeler qu'il y a un minimum de prudence à exercer dans l'utilisation des images d'archives qui représentent une personne. Il serait peut-être souhaitable de l'indiquer d'une manière ou d'une autre dans la norme citée plus haut.

- Le « récit visuel »

Une pratique qui se répand dans les bulletins de nouvelles de la télévision, c'est celle du « récit visuel », soit la présentation d'une nouvelle qui fait appel à des images d'agence avec la narration hors champ d'un rédacteur. Voici ce qu'en pense un téléspectateur :

« Radio-Canada poursuit sa détestable pratique de nous infliger de pseudo-reportages, en provenance de l'étranger, sous forme d'images et d'extraits d'entrevues, accompagnés et entrecoupés de la voix hors champ d'un journaliste de la salle de rédaction à Montréal (...) Lorsqu'un reporter signe un reportage, ici ou à l'étranger, c'est qu'il se trouve sur les lieux ou qu'il en revient, ou qu'il possède une information privilégiée qu'il a cueillie lui-même; autrement on donne le texte à lire à l'annonceur, lecteur ou chef d'antenne (...) C'est une conduite indigne de Radio-Canada. » J.-M. Trépanier, 06.09.02

La direction de l'information télévisée a justifié cette pratique de la manière suivante : compte tenu de l'abondance de l'information internationale disponible et du volume de bulletins de nouvelles, il est nécessaire de confier à un groupe spécialisé de journalistes en nouvelles internationales le soin de traiter ces nouvelles et de les fournir « clé en mains » aux différents responsables d'émissions de nouvelles. Elle affirme que le journaliste-narrateur termine sa narration par les mots « À Montréal ». Parfois le présentateur-animateur introduit la nouvelle en disant: « Le récit de... ». « L'idée de base n'est pas de donner l'impression que nous sommes sur les lieux sans l'être. »

Cette explication n'a pas convaincu le téléspectateur qui a répliqué :

« Je continue de croire que la narration de ces récits devrait être confiée au chef d'antenne, quitte à indiquer sur les images "texte et montage : nom du journaliste". »

Je partage le point de vue du téléspectateur pour les raisons suivantes.

Il n'y a aucune convention qui permette au téléspectateur d'identifier en toute clarté et certitude que le narrateur travaille à partir de matériel d'agence et qu'il n'est pas sur les lieux de l'événement.

D'ailleurs, je constate que l'on évite de plus en plus d'ajouter en surimpression la mention « Archives », avec la date de tournage. Comme téléspectateur j'ai de moins en moins l'assurance que certaines ou toutes les images viennent d'être tournées. En fait souvent je ne peux même plus distinguer si elles viennent d'être tournées ou si elles ont été tournées plusieurs jours, mois ou années auparavant.

De même, je remarque que l'on attribue de moins en moins les images d'agences aux agences, comme si tout avait été tourné par Radio-Canada.

Normalement il n'y a pas de confusion pour le téléspectateur quant au lieu où se situe le chef d'antenne, présentateur du bulletin de nouvelles. Il ne devrait pas y avoir de confusion non plus sur le lieu où se trouve un reporter, étant donné qu'on lui demande généralement de signer son reportage en identifiant le lieu où il se trouve.

À mon avis, le récit visuel tend à réduire et éliminer le rôle de « témoin » du reporter et le critère de lieu comme sources de crédibilité et de fiabilité.

« L'auditoire doit être en mesure de juger la nature de l'information qu'il reçoit » rappelle la politique journalistique. (NPJ, p. 108)

Cette pratique n'est peut-être pas contraire à la lettre des *Normes et pratiques journalistiques*, mais il me semble que toute situation propre à engendrer la confusion dans l'esprit du téléspectateur devrait être évitée.

Je serais d'avis que ce soit le chef d'antenne qui lise les textes qui accompagnent les images d'un récit visuel.

- Un dernier mot sur la rétroaction du public.

Le public mécontent d'une information diffusée par Radio-Canada ou soucieux d'exprimer son opinion sur une question débattue à l'antenne peut intervenir auprès de plusieurs personnes à l'interne ou à l'externe.

Dans mon rapport annuel 2000-2001, je recommandais la mise sur pied d'émissions s'apparentant au « Courrier des lecteurs » de la presse écrite, un format qui pourrait offrir une occasion de réplique à un citoyen qui estime que son intégrité ou sa réputation a été mise en cause. Et l'an dernier, j'affirmais encore qu'« il faut trouver le moyen de donner la parole au citoyen mécontent d'une prestation de Radio-Canada : au service public d'inventer la bonne formule ».

La Première chaîne de la radio bénéficie déjà de tribunes téléphoniques qui permettent au public d'intervenir directement en ondes. Dans le cadre de *La tribune du Québec*, l'animateur lit régulièrement certains courriels des auditeurs.

Je me réjouis de certaines initiatives qui ont été prises dans le cours de l'année. L'émission hebdomadaire de télévision *5 sur 5* est entièrement construite à partir des questions du public. Un des cinq reportages de l'émission revient parfois sur un reportage diffusé dans une autre émission d'information : il amène un échange entre un téléspectateur et le journaliste qui a produit le reportage.

L'habitude de plus en plus fréquente de faire part aux téléspectateurs des réactions du public à l'occasion d'un reportage ou d'une entrevue diffusée la veille (je pense au *Montréal Ce soir*, au *Téléjournal/Le Point*) me semble très heureuse.

Je me réjouis aussi de la qualité de présentation du site Internet de Radio-Canada intitulé « L'agora de Radio-Canada.ca », et de ses nombreux chapitres « À vous la parole ».

2. PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN (résumés)

Gaétan Leduc

Émission : *Le Midi* - Nouvelles télévision – 4 juillet 2002
Un reportage sur « La crise du logement à Montréal »

Le 1^{er} juillet demeure la date du plus grand nombre de déménagements à Montréal; c'est aussi depuis quelques années l'occasion de faire état de la crise qui sévit en matière de logement locatif : certaines familles se retrouvent dans la rue faute d'avoir trouvé un logement qui leur convienne. Un reportage donne lieu à une entrevue avec une mère de famille éplorée, accompagnée de ses enfants en bas âge. Le plaignant estime que le journaliste a fait de la « démagogie ».

La direction répond que plusieurs reportages ont donné la parole à bon nombre d'intervenants du milieu; elle estime que rendre compte du vécu des sans-logis fait aussi partie de son devoir d'information.

La révision de l'ombudsman

La politique journalistique prévoit que « les marques de chagrin personnel peuvent parfois se justifier dans une émission ». (NPJ, p. 111) Dans le cas présent, il est manifeste que la dame interviewée était sous le choc après trois déménagements successifs en autant de semaines : elle a été traitée avec empathie et n'a pas été soumise à un interrogatoire inapproprié. Il n'était pas contre-indiqué d'illustrer son désarroi.

Dans le même reportage, une représentante de la Ville de Montréal a pu expliquer les actions prises pour répondre aux besoins des sans-logis. Un dernier reportage a rendu compte du fait que tous les sans-logis avaient été relogés.

Décision : plainte rejetée

Robert Lavallée

Émissions : Les bulletins de nouvelles radio et télévision - 29 juillet 2002
L'évaluation des foules

Sept-cent mille personnes auraient assisté au dernier défilé de la fierté gaie qui a eu lieu à Montréal, selon les organisateurs. Cette évaluation a été reprise dans différents bulletins de nouvelles. Le plaignant demande à l'ombudsman de transmettre à la direction une mise en garde contre ce genre d'évaluation qu'il estime être le résultat de « fieffés menteurs ». Selon cet ingénieur, il n'y avait pas plus de 100 000 personnes.

La révision de l'ombudsman

Il s'agit d'une mise en garde « pertinente ». La foule qui assiste à un événement « populaire », sans même le savoir, décide en bonne partie du financement qui proviendra de commanditaires (publics ou privés). Plus la foule est grande, plus la subvention sera grande. L'écart entre l'évaluation des organisateurs et celle des services de police a amené les organisateurs d'événements à faire pression pour que les services de police cessent de fournir à la presse une évaluation des foules présentes lors d'événements « populaires ». Avec pour conséquence que les seuls chiffres disponibles sont ceux des organisateurs.

Ce n'est pas seulement la crédibilité des organisateurs d'événements qui est en cause : celle des journalistes aussi. À défaut de pouvoir compter sur une évaluation indépendante, il faut se demander si la diffusion de l'évaluation des organisateurs est pertinente, s'il ne vaudrait pas mieux utiliser une formule peut-être plus imprécise, mais moins contestable du genre : « une foule importante... ».

Décision : plainte fondée en partie

Jean-Guy Saint-Pierre

Émissions : Les billets de Paul Houde dans *Tous les matins* à 9 h 30 (télévision)
 Les propos sur le premier ministre Jean Chrétien - *Infoman* (diffusé les vendredis soirs, 19 h 30 – télévision)
 Les propos sur les membres du Cabinet fédéral, en particulier le ministre Stéphane Dion

Le plaignant estime que les émissions *Tous les matins* et *Infoman* font preuve de partisanerie politique : Jean-René Dufort s'en prend continuellement au ministre fédéral Stéphane Dion et Paul Houde au Premier ministre Jean Chrétien. Il estime que ces attaques sont inacceptables.

La direction reconnaît que certaines blagues ne sont pas au goût de tout le monde, mais ne peut retenir les accusations de parti pris : elle estime que toutes les personnalités politiques sont visées un jour ou l'autre par ces humoristes.

La révision de l'ombudsman

Les animateurs de ces émissions ne sont ni des journalistes « professionnels », ni identifiés comme tels. Lorsque ces émissions traitent de l'actualité, elles adoptent la plupart du temps le ton de l'humour. Parfois elles s'apparentent à de l'information, parfois elles en rient; on peut difficilement les assimiler à des émissions d'information et s'attendre à une application rigoureuse des *Normes et pratiques journalistiques*.

La question du traitement des questions controversées dans les émissions de divertissement est traitée dans la Politique des programmes de Radio-Canada (Pol. 9). Cette politique invite au discernement, à un certain « pluralisme et équilibre » dans le traitement humoristique de l'actualité.

Décision : plainte fondée en partie

Julia Coriat

Émission : *Grands Reportages* (20 h, RDI)
« Rêves brisés » de Charles Enderlin
Diffusé les 17 et 18 septembre 2002

Ce documentaire tente de décrire « comment les extrémistes des deux bords et la profonde méfiance entre les peuples israélien et palestinien ont fait déraiser le processus de paix », depuis la signature des accords d'Oslo jusqu'à aujourd'hui. La plaignante estime qu'il est erroné de laisser entendre que la visite de M. Sharon au « mont du Temple » aurait causé la seconde Intifada et que le petit Mohammed Al Dura aurait été touché par des tirs israéliens.

La direction réplique que le documentaire n'affirme pas que M. Sharon est la cause de l'Intifada : il ne fait que signaler que l'Intifada commence au lendemain de sa visite; elle ajoute aussi que le document ne se prononce pas sur la provenance des tirs qui ont tué le jeune palestinien.

La plaignante en conclut qu'aucun effort n'a été fait pour établir la vérité et que ces silences sont complices.

La révision de l'ombudsman

Ce documentaire a été produit par une équipe journalistique expérimentée et crédible : Charles Enderlin, Tor Ben Major et Dan Seton. Il est évident que dans le cas d'une acquisition, Radio-Canada ne peut juger de la valeur d'un document que sur la base d'une connaissance indirecte du sujet et sur la confiance envers l'entreprise qui l'a produit. C'est ce qui permet à Radio-Canada de diffuser des documents qu'elle n'a pas produits elle-même : elle ne peut être à la source de toute l'information diffusée sur ses ondes.

Sur les deux points soulevés par la plaignante, les auteurs du documentaire ont choisi de ne pas se prononcer : ils ont jugé qu'il était trop tôt pour conclure.

Cette approche ne m'apparaît pas contraire à la politique journalistique.

Décision : plainte rejetée

Guy Leblanc

Émissions : Bulletins de nouvelles et *Le Point* – Télévision
 La non-diffusion d'une nouvelle sur le traitement d'une personne
 par la Commission de santé et sécurité au travail (CSST) - Québec

Le plaignant se déclare lésé dans son traitement par la CSST : il estime avoir droit à des prestations supérieures à celles qu'on lui a consenties. Dans le cadre d'une recherche sur la CSST pour l'émission *Le Point*, le plaignant a été consulté mais son témoignage n'a pas été retenu. Cette décision lui semble injustifiée, car on aurait retenu la version de la CSST sans avoir examiné la sienne.

La direction réitère que son cas était trop particulier pour être retenu.

La révision de l'ombudsman

Le plaignant a placé la barre haute : il s'attend à ce que la recherche de Radio-Canada en vienne à une conclusion sur la fraude dont il se dit victime. C'est l'intérêt public qui guide la Rédaction dans la sélection des sujets qui doivent être traités pour diffusion. La liberté de presse implique la liberté de la Rédaction : il est entièrement dans le droit de la Rédaction de ne pas traiter un sujet dans le cadre d'une émission de nouvelles ou d'actualité.

Décision : plainte rejetée.

Michel Lauzon

Émission : L'entrevue de 17 h 30 sur RDI (télévision), le 8 avril 2002
 Interview du sénateur Prud'homme par Daniel L'Heureux

Le sénateur Prud'homme est reconnu pour son appui au peuple palestinien : non seulement il réclame l'application des résolutions de l'ONU qui concernent Israël, mais il les défend et les explique, comme il le dit dans une entrevue qu'il accorde à Daniel L'Heureux. Le plaignant estime pour sa part que le journaliste détourne le sujet et discrédite le sénateur : « mauvais goût ».

La direction répond qu'aussitôt après l'entrevue le sénateur s'est déclaré satisfait et que c'est une pratique courante pour un intervieweur d'opposer à un interviewé des opinions contraires : l'intervieweur l'amène ainsi à exprimer le fond de sa pensée.

La révision de l'ombudsman

Le sénateur est coloré : il arrive avec un keffieh au cou, cadeau de Yasser Arafat. En cours d'entrevue, il prend la peine d'affirmer que « la liberté d'expression existe au moins encore à Radio-Canada, en français surtout ».

Un visionnement de l'entrevue permet de constater que le sénateur a été traité avec justice et dignité.

Décision : plainte rejetée

Paul Régimbald

Émission : Bulletin de nouvelles - 11 octobre 2002, RDI
L'origine des sommes versées aux familles palestiniennes
dont un membre a commis un attentat suicide

Un reportage souligne le fait que des sommes d'argent sont versées par l'Irak aux familles dont un membre a commis un attentat suicide en Israël. Le plaignant estime que ce genre de reportage « fait le jeu de la propagande guerrière américaine ».

La direction répond que les journalistes font preuve de la plus grande objectivité possible et que la Société Radio-Canada ne peut se permettre de prendre parti dans ce conflit.

La révision de l'ombudsman

Le reportage évoque une cérémonie pendant laquelle des familles irakiennes reçoivent de l'argent. Un porte-parole d'Israël affirme que c'est un encouragement au terrorisme; un ministre palestinien affirme qu'il s'agit d'une campagne de « salissage ». Il me semble évident que les deux points de vue se sont exprimés : la diffusion de tels reportages ne sert pas la propagande américaine; au contraire, elle sert la vérité.

Décision : plainte rejetée comme non fondée.

Hubert Potvin

Émissions : *C'est bien meilleur le matin*, les téléromans, les émissions de sport
La qualité du français

Le plaignant dénonce la qualité du français dans de nombreuses émissions, non seulement d'information mais de programmation générale : par la voie des journaux (14 février 2003), il demande l'intervention de l'ombudsman. L'ombudsman a déjà recommandé la mise sur pied d'un comité de travail pour faire le point sur l'état du français dans les émissions d'information et effectuer les ajustements pertinents. La Radio a donné suite à cette recommandation et l'a même élargie à l'ensemble de la programmation.

Yan Letarte

Émission : Les nouvelles du sport – 23 h (chaîne principale -TV)
La « montréalisation » du bulletin

Le plaignant n'est pas abonné au câble ou à un service par satellite : il tire toutes ses nouvelles du sport de Radio-Canada. Parce que Radio-Canada a dans son mandat de refléter toutes les régions du pays, il estime que le bulletin des sports de fin de soirée doit lui fournir un plus grand contenu sur l'actualité sportive de la région de Québec. Il donne un certain nombre d'exemples : la couverture déficiente du Rouge et Or de l'université Laval (football), la couverture des Remparts de Québec (hockey)...

La direction répond que plusieurs événements sportifs récents qui se sont déroulés à Québec ont donné lieu à des nouvelles. Elle ajoute que désormais les résultats de la ligue junior majeure de hockey seront communiqués régulièrement.

La révision de l'ombudsman

Le plaignant met en cause la proportion de nouvelles et de temps d'antenne consacré aux actualités sportives de la grande région de Québec dans un bulletin de sports diffusé plein réseau, une affaire d'intérêt public, de budget et d'actualité sportive. Le choix de la rédaction de privilégier le sport professionnel est un désavantage pour Québec, qui ne compte plus d'équipe de sport professionnel. Diffuser le résultats d'une rencontre sportive, ce n'est pas en « montrer » les faits saillants. Il est certain que le public d'une région doit attendre ses nouvelles du sport d'abord de ses médias régionaux. Est-ce qu'une émission plein réseau comme le bulletin des sports de 23 heures pourrait faire plus?

La direction s'est engagée à couvrir tous les événements sportifs « d'importance » et à diffuser les résultats des équipes de sports les plus courus à Québec. Il m'est apparu que cette position était raisonnable. Je recommande néanmoins que le sujet « Couverture de nouvelles du sport dans les régions du pays » fasse l'objet d'une réflexion dans le cadre des activités du « Panel des régions ».

Décision : plainte rejetée

3. AUTRES ACTIVITÉS

Un nouveau dépliant sur le rôle de l'ombudsman a été produit et mis à la disposition du service des Communications de tous les établissements de Radio-Canada, entre autres pour les présentoirs. Il a été distribué à des organisations communautaires.

L'ombudsman est membre de l'association « Organization of News Ombudsmen » (ONO), qui compte environ 80 ombudsmans de presse, la plupart de presse écrite, et la moitié en provenance des États-Unis. Il est aussi membre du Forum canadien des ombudsmans, qui regroupe des ombudsmans de tous les secteurs d'activité au Canada (éducation, santé, secteur privé...), de même que les ombudsmans provinciaux (protecteur du citoyen). Enfin, il est membre du Forum des ombudsmans fédéraux.

L'ombudsman est membre du Comité aviseur du Consortium canadien de recherche sur les médias, dirigé par l'ancien président de Radio-Canada, M. Pierre Juneau. Ce consortium a été mis sur pied grâce à un engagement financier de Bell Canada Enterprises (BCE) de 500 000 dollars par an depuis 2001, pendant 7 ans. Il regroupe l'école de journalisme de la University of British Columbia (représentée par Donna Logan), le programme de communication des universités York et Ryerson à Toronto (Fred Fletcher) et le Centre d'études sur les médias de l'Université Laval de Québec et l'École des Hautes études commerciales de Montréal (Florian Sauvageau). Le comité a tenu trois réunions en cours d'année; le consortium a organisé deux colloques (Toronto et Montréal) et approuvé des projets de recherche, dont un sur la crédibilité de la presse.

L'ombudsman a été invité à présenter la politique journalistique (NPJ) de la Société Radio-Canada et à expliquer son rôle à divers groupes : ombudsmans d'autres entreprises, ombudsmans d'autres médias, organisations voulant mettre sur pied un bureau d'ombudsman, visiteurs de passage à la Maison de Radio-Canada à Montréal, groupes d'étudiants dans le cadre de cours universitaires.

À l'occasion du séminaire de formation (SEFOR) du Conseil international des radios et télévisions d'expression française (CIRTEF) qui regroupait des représentants de 35 pays, l'ombudsman a prononcé une conférence sur « Le rôle de l'ombudsman : l'expérience de Radio-Canada ».

4. RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

Je recommande :

- Que l'on respecte le délai de 20 jours ouvrables à l'occasion d'une réponse à un plaignant, sinon que l'on accuse réception et indique à quel moment la réponse viendra.
- Que l'on réexamine la norme sur l'aire d'application des *Normes et pratiques journalistiques* en ce qui a trait aux acquisitions.
- Que l'on mette à jour les lignes directrices sur les documentaires produits à l'interne et à l'externe. Que l'on examine la pertinence d'introduire ces lignes directrices à l'intérieur des *Normes et pratiques journalistiques*.
- Que l'on développe ou rappelle la norme en ce qui a trait à l'utilisation d'extraits sonores dans une autre langue que le français (principalement l'anglais).
- Que l'on prête une attention particulière à la diffusion d'images de violence en direct.
- Que l'on évalue la pertinence de préciser la norme sur l'utilisation du matériel d'archives quant aux images d'une personne.
- Que l'on revoie la pratique du « récit visuel ».
- Que l'on examine la couverture des nouvelles du sport dans les régions dans le cadre des activités du « Panel des régions ».
- Que l'on développe une norme sur la superposition d'images pendant la diffusion de l'exposé d'un orateur en direct.

ANNEXES

Annexe I

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

(Termes de référence adoptés par le Conseil d'administration de Radio-Canada le 7 septembre 2000)

i Principe

Radio-Canada s'engage formellement à faire preuve d'exactitude, d'intégrité et d'équité dans toutes ses activités journalistiques.

Étant à la fois une institution et une entreprise de presse canadienne, Radio-Canada a établi des principes qu'elle veille à faire respecter. Le plus important de ces principes est l'application scrupuleuse du code d'éthique formulé dans notre propre guide intitulé *Normes et pratiques journalistiques*. Nous nous engageons à présenter des reportages exempts de tout parti pris et fondés sur une information factuelle, exacte et exhaustive. Des discussions en ondes doivent permettre d'équilibrer les points de vue. Comme pour toute autre entreprise journalistique publique ou privée, la crédibilité face au grand public est la valeur primordiale que doit privilégier la Société.

L'ombudsman est complètement indépendant(e) de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada. Il/elle relève directement du président-directeur général de la Société et, par l'entremise de ce dernier, il/elle rend des comptes au Conseil d'administration.

ii. Mandat

1. Plaintes et commentaires de l'auditoire

- a. L'ombudsman intervient comme instance d'appel lorsqu'un(e) plaignant(e) n'est pas satisfait(e) de la réponse donnée par le personnel ou la direction de la programmation de Radio-Canada.
- b. L'ombudsman n'intervient généralement que lorsqu'un(e) plaignant(e) informe son Bureau qu'il/elle juge non satisfaisante une réponse donnée par un(e) représentant(e) de la Société. Cependant, il/elle peut également intervenir lorsque la Société n'a pas répondu à une plainte dans un délai raisonnable.
- c. L'ombudsman juge si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte enfreint les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada. Le processus de collecte des faits a un caractère non judiciaire et l'ombudsman ne procède pas à l'analyse de la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes. Il/elle communique les conclusions de son enquête au (à la) plaignant(e) ainsi qu'au personnel concerné et à la direction.

- d. Au besoin, l'ombudsman cerne les grandes préoccupations du public qui se dégagent des plaintes acheminées à son Bureau et en informe les journalistes et la direction de Radio-Canada. Il/elle peut 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, l'ombudsman peut faire connaître à un auditoire plus vaste, à l'intérieur de Radio-Canada ou dans le public, certains cas dont l'intérêt dépasse celui du (de la) seul(e) plaignant(e).
- f. L'ombudsman établit un registre central des plaintes et des commentaires sur les émissions d'information et porte régulièrement à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.
- g. L'ombudsman prépare chaque année, à l'intention du président-directeur général et du Conseil d'administration, un rapport résumant 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. Le rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux décisions de l'ombudsman, dans la mesure où la communication de ces renseignements respecte les lois, règlements et conventions collectives applicables. Le rapport, ou un résumé du rapport, est rendu public.
- h. Le Bureau de l'ombudsman rend compte une fois l'an de la façon dont chaque composante média a respecté la norme de service de la Société pour le traitement rapide des plaintes.

2. Conformité à la politique journalistique

- a. L'ombudsman est responsable de mesurer si les dispositions de la politique journalistique de Radio-Canada sont respectées dans toutes les émissions sous sa juridiction. Pour ce faire, il/elle s'adjoit l'aide de comités consultatifs indépendants. Ces groupes formés de citoyen(ne)s choisi(e)s par l'ombudsman sont chargés d'évaluer des émissions ou groupes d'émissions pendant une période donnée, ou encore l'ensemble de la couverture d'une question donnée, et d'en faire rapport à l'ombudsman.
- b. L'évaluation des émissions se fait sur la base des trois principes qui sous-tendent la politique journalistique de Radio-Canada, l'exactitude, l'intégrité et l'équité.
- c. L'ombudsman doit faire en sorte que l'ensemble de la programmation de sa compétence soit évaluée sur une période de cinq ans. Il/elle rend compte de cette activité sur une base annuelle.

iii. Juridiction

La juridiction du Bureau de l'ombudsman s'étend à toute information diffusée à Radio-Canada, quel qu'en soit le média, radio, télévision ou 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.

iv. Nomination

- a. Lors d'une vacance au poste d'ombudsman, la Société sollicite ouvertement des candidatures à l'extérieur autant qu'à l'intérieur de Radio-Canada.
- b. Après sérieuse consultation, le président-directeur général constitue un comité de sélection de quatre membres. Deux membres, dont le/la président(e) du comité, doivent provenir du public. Les autres membres sont choisi(e)s, l'un(e) parmi la direction de la Société, l'autre parmi son personnel journalistique. Les membres représentant la Société et les journalistes désignent conjointement un(e) président(e) de comité parmi les membres issus du public.
- c. Le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un(e) candidat(e) et recommande sa nomination au président-directeur général.
- d. L'ombudsman est nommé pour cinq ans. Ce mandat peut être prolongé d'au plus cinq autres années. Le contrat de l'ombudsman ne peut être résilié avant son terme, sauf en cas de manquement manifeste au devoir ou d'inconduite grave.
- e. L'ombudsman ne peut occuper d'autre emploi à Radio-Canada au cours des deux années suivant la fin de son mandat, mais son successeur peut, à son gré, faire appel à ses services à titre contractuel.

NB : On peut trouver ce texte sur le site internet de Radio-Canada à l'adresse suivante :

www.cbc.radio-canada.ca/htmfr/responsabilite_journalistique/ombudsman.htm .

Annexe II

PORTRAIT D'ENSEMBLE DES INTERVENTIONS DU PUBLIC AUPRÈS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DU 1^{ER} AVRIL 2002 AU 31 MARS 2003

	2002-2003	2001-2002
Révisions terminées	9	11

Plaintes relatives à l'information	932 *	802
Plaintes hors mandat	134 **	152
Dossiers – Émissions (demandes d'information, commentaires, etc.)	156	177
Plaintes/messages reçus en copie	226 ***	69
Dossiers concernant les services anglais	32	44
Dossiers sans objet (Relations de travail, offres d'emploi, demandes de stage, etc.)	73	104
Dossiers relatifs à des litiges	2	7
Questions adressées à l'ombudsman (Ex : sur le mandat, l'éthique, etc.)	23	21
Nombre total des interventions du public	1 578	1 376

* Incluant 639 communications concernant le conflit de travail entre le SCRC et Radio-Canada : 90 appels téléphoniques, 47 lettres et/ou télécopies et 502 courriels.

** Incluant 15 plaintes lorsque Radio-Canada a annoncé qu'elle ne diffuserait plus les matchs de hockey du Canadien de Montréal à la première chaîne télévision.

*** Incluant 118 communications concernant le conflit de travail entre le SCRC et Radio-Canada : 37 lettres et/ou télécopies et 81 courriels.

Annexe III

PLAINTES RELATIVES À L'INFORMATION : PAR OBJET

Par OBJET	Nombre de plaintes par OBJET		Suivis par OBJET		Révisions par OBJET	
	2002/2003	2001/2002	2002/2003	2001/2002	2002/2003	2001/2002
Équité	189	56	60	21	2	6
Exactitude	36	36	23	15	2	2
Intégrité	4	6	2	4		1
Conflit d'intérêt	3	2	3	1		
Cueillette de l'information	17	3	13	2	2	
Discrimination	5	11	4	6		
Droit et respect du public	641 *	6	2	6		1
Minorité et la programmation		2				
Morale et bon goût	19	9	15	6		
Personnel à l'antenne	7	9	3	1		
Plaintes diverses	49	615 ***	14	589 ***	2	
Qualité de la langue	16	27	7		1	
Respect de la vie privée	4	6		4		
Technique de production	7	1	5	1		
Unité nationale	28 **	9	6	3		1
Violence	7	4	6	1		
TOTAL	932 *	802	163	660	9	11

* Incluant 639 communications concernant le conflit de travail entre le SCRC et Radio-Canada

** Incluant 20 plaintes relatives à la couverture à la radio de la fête commémorative des Patriotes de 1837.

*** Incluant 584 plaintes au sujet de la parution du *Livre noir du Canada anglais*, écrit par le journaliste Normand Lester, et de la suspension de ce dernier

Annexe IV

PLAINTES RELATIVES À L'INFORMATION : PAR MÉDIA

Par MÉDIA	2002-2003	2001-2002
Télévision	73	668
Radio	88	50
RDI (Réseau de l'information)	33	13
Site Internet	15	16
Général	723	55
TOTAL	932	802

Annexe V

PLAINTES RELATIVES À L'INFORMATION : PAR MOYEN D'INTERVENTION

Par MOYEN D'INTERVENTION	2002-2003	2001-2002
Courrier électronique	745	743
Lettre & télécopie	78	54
Téléphone	109	5
TOTAL	932	802

Annexe VI

PLAINTES RELATIVES À L'INFORMATION : MOYENNE DU TEMPS DE RÉPONSE

MOYENNE DU TEMPS DE RÉPONSE				
	2002-2003	2001-2002	2002-2003	2001-2002
	Total des dossiers traités		Nombre moyen de jours	
Suivis	163	660	24	22
Révisions	9	11	20	23

Annexe VII

AVIS DE L'OMBUDSMAN

LA SUPERPOSITION D'IMAGES PENDANT DES ENTREVUES TÉLÉVISÉES *EN DIRECT*

L'information se nourrit de la diffusion **en direct** de nombreuses conférences de presse ou d'entrevues de personnes, sur le terrain ou en studio : « acteurs » qui font l'actualité, témoins qui racontent ce qu'ils ont vu, analystes qui tentent de comprendre et d'expliquer l'actualité. On les identifie souvent comme des « têtes parlantes » (de l'anglais "Talking heads"). Parmi les plus célèbres, parmi celles qui s'expriment fréquemment sur les antennes de la télévision de Radio-Canada, pensons au premier ministre du Canada, au premier ministre du Québec, au président des États-Unis, au secrétaire d'État ou de la Défense du même pays, au secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies, au pape.

La télévision est un médium d'images, tandis que la radio est un médium de sons. C'est pourquoi la télévision a de la difficulté à vivre avec les « têtes parlantes » : la parole fait appel à l'ouïe et non à la vue. D'où la tendance à superposer des images aux discours d'acteurs de l'actualité, de témoins ou d'analystes.

Par exemple, pendant une conférence de presse du ministre de la Santé, alors que celui-ci est en train de s'exprimer, on le couvre avec des images tournées à l'urgence d'un centre hospitalier, lorsqu'on anticipe que c'est le sujet dont il va parler. Cette tendance se manifeste encore plus lorsque la « tête parlante » est derrière un lutrin ou dans un studio, sans arrière-plan d'intérêt du point de vue visuel.

À l'occasion de la diffusion des propos d'une « tête parlante », rien n'oblige à se limiter à un plan fixe de la « tête parlante » en question; on utilisera souvent des plans de coupe, pour montrer l'interlocuteur sous un autre angle. Dans le reportage qui fait suite à une déclaration et qui inclut certains des propos d'une « tête parlante », on pourra introduire des images qui illustrent de manière la plus pertinente possible les propos de l'interviewé : mais généralement les extraits sonores sont devenus tellement courts que l'interlocuteur sera montré en gros plan pendant toute la durée de sa déclaration. Les images seront ajoutées par-dessus la voix hors champ du narrateur (reporter ou animateur), une approche de montage qui ne fait pas nécessairement l'unanimité : ces images sont parfois qualifiées de « tapisserie ».

Ce que je déplore, c'est la tendance à couvrir d'images l'expression **en direct** d'une « tête parlante » : on tolère mal de montrer ce visage pendant plus de 15 secondes sans introduire d'autres images.

Ainsi, à l'occasion de la couverture de la guerre en Irak, on a eu tendance à superposer des images sur une « tête parlante » à de nombreuses occasions sans lien explicite avec un propos pourtant précis de la « tête » en question. Des images « fortes » qui semblaient n'avoir pour but que de retenir l'attention du téléspectateur. Cette pratique m'apparaît d'autant plus douteuse que, pendant l'exposé d'un orateur, les mêmes images pouvaient être diffusées en boucle à répétition, et sans référence à une date de tournage (archives ou pas?).

Les normes et pratiques journalistiques

Les *Normes et pratiques journalistiques* n'abordent pas directement cette problématique. Quelques indices incitent cependant à la réflexion :

« La crédibilité dépend de qualités comme l'exactitude et l'impartialité du reportage et de la présentation. » (NPJ, p. 49)
 « L'exactitude et l'intégrité d'un reportage ou d'une émission peuvent être mises en péril par l'abus de techniques radiophoniques et télévisuelles. » (NPJ, p. 107)

À mon avis, il y a des cas où cette pratique devrait être exclue, d'autres où elle devrait être limitée et enfin d'autres où elle pourrait être tolérée.

Cas d'exclusion

La superposition d'images devrait être exclue à l'occasion de la diffusion **en direct** de propos des « acteurs » de l'actualité (Chrétien, Bush...).

Il y a au moins trois raisons qui justifient cette exclusion :

1. Les images superposées ne font pas partie du propos de l'orateur, de celui qui tient la conférence de presse.

Elles déforment nécessairement, en bien ou en mal, son propos, en plus de réduire la capacité de concentration du public sur le message lui-même.

De plus, si cette superposition peut apparaître sans conséquence lorsque pratiquée sur des « conférenciers » étrangers, elle peut susciter chez un conférencier canadien une réaction très vive qui peut aller de la dénonciation à la poursuite légale.

2. Les images superposées sont le résultat d'une anticipation qui peut se révéler erronée.

Elles laissent nécessairement l'impression que le diffuseur joue avec la vérité : il s'agit d'un coup de dés qui réussit ou échoue. Même lorsque le sujet de la conférence a été préalablement annoncé, il n'y a pas de temps de réflexion entre le prononcé du discours et la superposition d'images, donc jugement éditorial « léger ». Le public peut être facilement enclin à remettre en question la crédibilité de ce qu'il voit et entend.

3. La superposition d'images dévalue le discours du conférencier. Ennuyant ou pas, un conférencier qui mérite d'être diffusé en direct devrait émettre des propos qui se suffisent à eux-mêmes. Superposer des images laisse entendre le contraire; le public serait-il trop bête pour comprendre? Il réduit l'importance du discours en faveur des images.

Il en va autrement si les images font partie de la conférence de presse ou si l'on demande à l'orateur de commenter les images projetées.

Cas de limitation

Il me semble que cette pratique devrait être limitée à l'occasion de la diffusion **en direct** des propos d'un témoin d'un événement ou d'un analyste qui tente de l'expliquer, dans la mesure où :

1. Il n'y a pas eu d'entente préalable entre le diffuseur et l'interviewé;
2. les images ne font pas suite à une requête explicite de l'interviewé;
3. l'animateur ne demande pas expressément à un interviewé de commenter les images montrées à l'écran;
4. il n'y a pas de lien direct entre les images et les propos exprimés.

Une pratique de superposition inappropriée s'apparente à une insulte aux propos et à la personne de l'interviewé.

Cas de tolérance

Il est évident que la diffusion des images d'arrière-plan qui font partie du décor à l'occasion d'une conférence de presse **en direct** (le président Bush à Ground Zero) peut être acceptable, selon les cas et selon le jugement des cadres.

La simultanéité d'événements peut aussi parfois justifier une diffusion d'images juxtaposées en direct (split screen).

Recommandation

Si « mille mots ne valent pas une image », « mille images ne valent pas une idée ». Le gros bon sens nous apprend qu'il ne serait pas sage de superposer des images de pauvres à un discours de Jean-Paul II ou de Jean Chrétien en train de parler **en direct** du problème de la pauvreté. Il faut noter que le procédé de superposition d'images n'a pas été utilisé pendant le débat des chefs qui a eu lieu durant la dernière campagne électorale au Québec : l'apparence physique, la tenue vestimentaire, les mouvements du corps, l'expression du visage, la gestuelle, nous apprennent bien davantage que des images superposées de manière superficielle.

Il ne m'apparaît pas judicieux de tolérer cette pratique avec des images de guerre. La guerre n'est pas un jeu vidéo : elle tue. Est-ce que cette tendance ne ramène pas l'information au divertissement et au spectacle?

En conséquence, je recommande que la Société examine la possibilité d'introduire dans les *Normes et Pratiques journalistiques* une nouvelle norme sur la superposition d'images pendant la diffusion de l'exposé d'un orateur **en direct**.

Annexe VIII

EXEMPLES D'INTERVENTIONS HORS MANDAT

- Problèmes de réception des signaux radio ou télévision surtout en région (plainte très fréquente; les directions font toujours les suivis appropriés).
- Un radio-amateur déçu parce que les radio-amateurs devront assumer des coûts pour utiliser des infrastructures de Radio-Canada.
- Pourquoi RDI n'est-il pas disponible gratuitement?
- Pourquoi faut-il payer pour ARTV?
- Faire disparaître *La Soirée du hockey* est inacceptable (15).
- Faire disparaître les matchs des Expos n'est pas acceptable.
- Pourquoi faut-il écouter les matchs de la coupe Grey en anglais (sur CBC)?
- Certaines publicités (spots) suscitent la réprobation : non-crédibles, positionnées dans les mauvaises émissions, violentes.
- Les messages anti-tabac sont haineux.
- Le son des commerciaux (spots) télévision est trop élevé.
- Les changements à l'animation des émissions suscitent des commentaires.
- Trop de mots anglais dans une pub maison (cool, flyé, hot).
- Trop de films américains diffusés à l'antenne de Radio-Canada.
- On n'aime pas certains téléromans, à cause des textes, de la violence, des images « obscènes », des jurons ou sacres ou du langage grossier.
- On a volé mon dossier médical; c'est mon rôle que l'on joue dans un téléroman : arrêtez!
- Venez à mon secours : un juge m'a enlevé mon permis de conduire alors que j'étais innocent!
- L'émission *Sofa* n'est pas pour enfant!
- Pourquoi une publicité en plein milieu de l'hymne national en début de la diffusion d'un match de hockey?
- Pourquoi la cérémonie d'ouverture des Jeux du Canada 2003 (Nouveau-Brunswick) n'a-t-elle pas été diffusée plein réseau en direct?
- Les recettes de Ricardo devraient se trouver sur le site Internet de la Société et non seulement dans son magazine.
- Certains concours ne respectent pas les participants : les tirages au sort le sont-ils vraiment? Pourquoi s'appuyer sur des photos des participants pour les choisir... et non sur les résultats des tests?
- Trop de « parlotte » à la Chaîne culturelle (radio).
- Trop de fautes de français dans les émissions d'animation.
- On déplore la disparition de certaines émissions en région.
- Pourquoi le site Internet de Radio-Canada n'utilise-t-il pas un logiciel libre? (plusieurs plaintes)
- Demandes d'emploi; demandes de stage.
- Difficile de trouver le numéro de téléphone des Nouvelles. Et quand on réussit, pourquoi les réceptionnistes des services de nouvelles ne s'identifient-elles pas?

Pour nous rejoindre :

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

Par téléphone : (514) 597-4721

Par télécopieur : (514) 597-5253

Par Internet : ombudsman@radio-canada.ca