

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

SERVICES FRANÇAIS

RAPPORT ANNUEL

2004-2005

CBC  **Radio-Canada**

Bureau de l'ombudsman des Services français

Montréal, le 22 juillet 2005

Monsieur Robert Rabinovitch,
Président par intérim du Conseil d'administration et 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 2004-2005

Monsieur, Membres du Conseil,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2004-2005.

Veillez accepter l'expression de mes sentiments distingués.

L'ombudsman des Services français,

Renaud Gilbert
/mm

FAITS SAILLANTS

. En 2004-2005, il y a eu 1 608 interventions du public auprès du Bureau de l'ombudsman, une augmentation de 45 % par rapport à l'année précédente.

Cette augmentation est attribuable en grande partie aux interventions (360) suscitées par l'absence du Parti Vert au débat des chefs lors des dernières élections fédérales.

. Le nombre d'interventions relatives à l'information s'est élevé à 903. Certaines interventions s'apparentent plus à des commentaires qu'à des plaintes; d'autres se répètent. L'ombudsman a invité la direction à répondre à 263 objets différents de plaintes; la direction a répondu à toutes les plaintes que l'ombudsman lui a transmises.

. Les directions de l'information ont répondu aux plaintes dans un délai moyen de 18 jours. En 2000-2001, ce délai était de 35 jours.

. *Zone Libre* est l'émission qui a suscité le plus grand nombre d'interventions : 158 téléspectateurs ont exprimé leur inquiétude quant à son avenir, 69 ont porté plainte à propos d'un épisode sur le 60^e anniversaire de la libération du camp d'Auschwitz et 66 à propos d'un dossier sur l'amiante (en révision).

. L'équité est le principe le plus souvent mis en cause dans les commentaires et les plaintes du public : il figure dans 45% des plaintes transmises à la direction pour réponse.

. Il y a eu vingt et une demandes de révision d'un dossier auprès de l'ombudsman : c'est le nombre le plus élevé depuis cinq ans. Sept plaintes ont été reconnues comme entièrement ou partiellement fondées.

TABLE DES MATIÈRES

1. PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DU PUBLIC	1
1.1 Un portrait d'ensemble	1
1.2 Les élections fédérales générales du 28 juin 2004	3
1.3 Le 60 ^e anniversaire de la libération du camp d'Auschwitz	5
1.4 Le dossier de l'amiante	6
1.5 Exemples d'objets de plaintes	7
1.6 L'exactitude, l'intégrité et l'équité	7
1.7 L'avenir de <i>Zone libre</i>	8
2. PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN (RÉSUMÉS)	9
3. UN APERÇU DES COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS - COMITÉS CONSULTATIFS DE CITOYENS, ÉLECTIONS FÉDÉRALES GÉNÉRALES 2004	22
4. AUTRES ACTIVITÉS	26
5. RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN	27

ANNEXES

- I Le mandat de l'ombudsman
- II Tableau – Interventions auprès du Bureau de l'ombudsman
Tableau – Interventions du public relatives à l'information
- III Tableau – Plaintes transmises aux directions pour réponse : par média
- IV Tableau – Plaintes relatives à l'information qui demandent une réponse de la direction : par objet (total suivis et révisions)
- V Tableau – Délai de réponse
 - . Plaintes transmises aux directions de l'information pour réponse
 - . Révisions de l'ombudsman
- VI Exemples d'interventions qui ne sont pas relatives à l'information

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 2004-2005

1. PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DU PUBLIC

1.1 Un portrait d'ensemble

L'actualité internationale est marquée par une série d'événements : les suites de la guerre en Irak, les « incidents » qui ponctuent les relations entre les Israéliens et les Palestiniens, les élections américaines, le tsunami... Mais aucun ne domine véritablement l'ensemble de l'exercice 2004-2005. Ce sont plutôt les événements qui se déroulent sur la scène fédérale qui retiennent l'attention de manière continue : les premiers gestes de Paul Martin à la suite de son accession à la direction du Parti libéral du Canada, le déclenchement d'élections générales qui auront lieu le 28 juin, le renouvellement du Cabinet, la mise sur pied de la commission Gomery sur les commandites.

INTERVENTIONS DU PUBLIC RELATIVES À L'INFORMATION

	NOMBRE TOTAL D'INTERVENTIONS RELATIVES À L'INFORMATION	PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE	PLAINTES PORTÉES EN APPEL ET RÉVISÉES
2004-2005	903¹	263	21
2003-2004	553	231	13
2002-2003	1 183 ²	163	9
2001-2002	899 ³	660 ³	11
2000-2001	250	76	17

- (1) Dossiers 2004-2005 – Parti Vert absent du débat des chefs (360)
- (2) Dossiers 2002-2003 – Conflit de travail entre le SCRC et la Société (757)
- (3) Dossiers 2001-2002 – Suspension de Normand Lester (584)

Le nombre d'interventions du public relatives à l'information faites auprès du Bureau de l'ombudsman s'est élevé à 903. Certaines interventions sont des commentaires; l'ombudsman accuse réception et adresse copie à la direction concernée. D'autres interventions portent sur le même sujet. Par exemple, le fait que le Parti Vert n'ait pas été invité à participer au débat des chefs a incité 360 personnes à intervenir. Chaque exercice ou presque, un événement ou une situation déclenche de nombreuses réactions sur le même sujet. En 2001-2002, c'était le conflit de travail entre les journalistes et la Société qui avait gonflé le nombre d'interventions (757) et, en 2002-2003, la suspension du journaliste Normand Lester à la suite de la publication du *Livre noir du Canada anglais* (584).

À trois autres reprises, les téléspectateurs se sont aussi manifestés en grand nombre : à l'occasion de la diffusion d'un reportage de *Zone libre* sur l'amiante (66) et d'un reportage sur le 60^e anniversaire de la libération du camp d'Auschwitz (69) ainsi qu'au sujet de l'avenir de *Zone libre*.

Dans la réalité, il ne faut pas nécessairement faire un lien entre l'importance d'une actualité et les plaintes : c'est la perception par le public que le traitement d'une actualité est déficient qui suscite la plainte, et parfois la plainte d'un lobby. Ce n'est pas non plus le nombre de plaintes qui doit d'abord retenir l'attention, mais bien leur pertinence.

Lorsqu'une intervention du public met en cause le traitement d'une information ou un comportement journalistique, l'ombudsman demande à la direction de répondre à la plainte, ce qui est arrivé à propos de 263 sujets différents.

Au moment de mettre sous presse, les différentes directions de l'information avaient répondu à toutes les plaintes qui leur avaient été adressées. En général, la direction répond de plus en plus rapidement : en 5 ans, le délai moyen de réponse est passé de 35 à 18 jours, ce qui est un net progrès. Mais si l'on y regarde d'un peu plus près, le délai de 20 jours ouvrables a été respecté dans environ 50% des cas, soit à 146 reprises. Le délai a toutefois dépassé les 50 jours ouvrables à 11 reprises.

Vingt et un plaignants m'ont demandé de revoir leur dossier; un nombre presque deux fois plus élevé que celui de l'an dernier (13).

J'ai reconnu que cinq plaintes étaient entièrement fondées et deux, fondées en partie. J'ai rejeté les quatorze autres.

Le délai moyen de réponse est passé de 32 à 12 jours en cinq ans. Tous les dossiers ont été révisés en 20 jours ouvrables, sauf un.

Le champ de compétence de l'ombudsman, c'est l'information. Ce qui n'empêche pas le public de s'adresser à lui pour commenter les activités-programme ou autres activités des Services français, pour porter plainte surtout.

INTERVENTIONS AUPRÈS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

	PROGRAMMATION INFORMATION	PROGRAMMATION GÉNÉRALE	TOTAL
2004-2005	903	705	1 608
2003-2004	553	550	1 103
2002-2003	1 183	395	1 578
2001-2002	899	477	1 376
2000-2001	250	290	540

Ces commentaires ou plaintes ont été généralement transmis au service des Relations avec l'auditoire qui a fait le suivi auprès du service concerné. Parfois, j'ai attiré l'attention sur l'opportunité de répondre aux préoccupations de l'un ou l'autre de ces correspondants. Je joins des exemples de ces interventions à l'annexe IV.

1.2 Les élections fédérales générales du 28 juin 2004

Le 23 mai, le premier ministre du Canada, M. Paul Martin, déclenchait des élections fédérales générales. Les citoyens-électeurs ont porté plainte relativement à une vingtaine de sujets traités dans de nombreuses émissions distinctes (y compris sur Internet). Un événement a suscité à lui seul une avalanche de plaintes, soit 360 : l'absence du Parti Vert aux débats des chefs.

C'est l'actualité qui a donc suscité le plus d'interventions du public durant l'exercice 2004-2005 : 388 en tout.

Déjà, à l'occasion de la précampagne, certains citoyens s'inquiétaient du respect de l'équité dans le traitement accordé aux partis à l'antenne. Par exemple, *Maisonneuve en direct* a traité de la situation dans la circonscription d'Outremont en compagnie de représentants du Parti libéral du Canada, du Bloc québécois et du Parti conservateur, mais n'a pas invité de représentant du Nouveau Parti démocratique :

Si c'est l'attitude qu'entend avoir la radio d'État à notre endroit pendant la campagne électorale, j'en suis très inquiet... J. Thériault, 02.04.04

Un portrait de Jack Layton a provoqué le même genre de réaction :

Le reportage consacré au NPD dans le cadre du Téléjournal ne respecte pas à mon avis les règles journalistiques de Radio-Canada. De façon tout à fait gratuite, monsieur Lessard traite Jack Layton d'opportuniste et de démagogue... H. Narayana, 14.04.04

Cette plainte a donné lieu à une révision de l'ombudsman (voir chapitre suivant), qui a rejeté l'accusation de partialité.

Le 13 mai, le *Journal de Montréal* a publié que la coordination de la couverture de la campagne électorale par le Service de l'information de la Télévision française de Radio-Canada a été confiée à une pigiste « près des libéraux ». Il n'en fallait pas plus pour susciter une plainte :

... le doute est en train de s'installer dans mon esprit. Je ne comprends pas qu'une société publique puisse dans le cadre d'une couverture importante, confier la responsabilité d'une couverture électorale en sous-traitance? R. Asselin, 17.05.04

La direction a répondu qu'une élection générale requiert du personnel supplémentaire, que la personne nommée « n'est associée à aucun parti politique depuis janvier 1989 » et qu'elle a occupé de nombreux postes à la Société durant les 15 dernières années, ce qui a satisfait le plaignant.

La couverture de la campagne elle-même donnera lieu à deux principales plaintes :

a) La couverture minimaliste des partis reconnus par le directeur général des élections, mais non représentés à la Chambre des communes. Il s'agit d'une plainte récurrente : on accuse la Société de ne pas couvrir les activités des petits partis politiques et de ne pas les inviter en compagnie des porte-parole des grands partis. Comment voulez-vous que nos idées soient connues si vous ne tenez pas compte de nous, et comment voulez-vous que l'on réussisse à faire élire nos candidats si vous ne parlez pas de nos idées, s'interrogent-ils :

Je déplore la couverture minimaliste de Radio-Canada sur la campagne du Parti Vert du Canada. Malgré le fait que ce parti présente des candidats dans toutes les circonscriptions, qu'il présente quatre fois plus de candidats que le Bloc québécois, Radio-Canada ne daigne

pas présenter le moindre détail sur la plate-forme du Parti Vert. De plus, Radio-Canada a boycotté Jim Harris pour le débat des chefs... Vous devriez aller voir sur le site de CTV voir la différence; ils ont la décence d'y écrire la biographie du chef du Parti Vert et son programme... X. Daxhelet, 09.06.04

Le débat des chefs où les chefs des petits partis sont exclus déclenche à lui seul la protestation de plusieurs sympathisants du Parti Vert. Certains courriels sont personnalisés :

. Je crois qu'il est injuste et néfaste pour les auditeurs, le système politique et démocratique canadiens, ainsi que pour les partis brimés, que seuls quatre partis sélectionnés sur une base obscure aient accès aux débats. B. Demuy, 10.06.04

. Que penser du consortium des télévisions? Exclure le Parti Vert du débat confirme, à mon avis que les médias font partie du problème. Les chiffres sont là : en Colombie Britannique, à l'élection provinciale de 2001, le Parti Vert a obtenu 28% des voix parmi les électeurs de 18 à 34 ans, soit le plus gros soutien de tous les partis. Alors, pourquoi le Parti Vert reste-t-il sous-représenté dans les médias? R.G. Lavoie, 08.06.04

. Compte tenu que, selon les sondages, 5% des électeurs appuient le Parti Vert et ses 308 candidats, cette décision est tout simplement consternante. S. Trottier, 02.06.04

b) Des accusations de partialité. Quand un reporter tente de rapporter fidèlement les propos d'un candidat ou le programme d'un parti, il est accusé de « propagande » :

Mesdames Julie Miville-Deschênes et Sophie Langlois ont repris à leur compte dans le reportage du Téléjournal du 23 juin 2004 le message du Parti libéral du Canada et se sont ainsi transformées en agents de propagande de cette formation politique...

E. Garon, 23.06.04

La même accusation a surgi lorsque, dans des entrevues « serrées », un interviewer interrompt l'interviewé et pose des sous-questions :

... le ton qui est utilisé pendant les entrevues avec les candidats est négatif... Plutôt que de laisser le chef du NPD s'exprimer vraiment sur ses idées, le fond de sa pensée et sa vision du Canada, M. Derome n'a essayé que de le piéger... Le style journalistique dynamique et personnel devrait avoir au minimum les limites de l'impartialité... S.

Bergeron, 06.06.04

Enfin, certains se sont interrogés sur la répartition du temps d'antenne consacré à chaque parti politique de même que sur le choix des extraits retenus :

. Ce montage n'est pas fidèle au déroulement du débat en ce sens que M. Paul Martin s'y trouve sur-représenté et que les éléments qui y sont présentés, en général, font mieux paraître ce dernier que ses adversaires... H. Saulnier, 15.06.04

. Est-il normal que le site (Internet) ainsi que le temps d'antenne télévision soient nettement plus importants pour les Libéraux que pour les autres partis combinés?

L. Lavallée, 27.06.04

L'invitation qui est faite aux internautes de participer aux différents forums de la Société a provoqué régulièrement des plaintes de la part de ceux qui ne voient pas leur opinion affichée sur le site :

Je suis un citoyen, je ne suis pas un pion. Dans la dernière tribune sur l'avortement, j'ai été censuré. Mon message n'avait rien de haineux :

« Ce sont des médias comme Radio-Canada qui alimentent l'hystérie autour de l'extrémisme possible des Conservateurs. Or, le contre-pouvoir judiciaire existe avec ou même sans charte des droits. Toute cette couverture criarde de Harper est excessive et ne

sert qu'à faire oublier le bilan du gouvernement libéral. La prochaine étape, ce sera quoi? Harper = Hitler! Les Libéraux et leurs serviteurs prennent les Canadiens et les Québécois pour des imbéciles! Un instant! Sans oublier le recours judiciaire le NPD tout comme le Bloc existe tout comme le pouvoir de la balance du pouvoir. » J.P. Bouchard, 10.06.04

Pour voir son opinion publiée, un internaute doit respecter un certain nombre de règles qui constituent la nétiquette. J'ai recommandé dans mon dernier rapport :

(d') indiquer clairement que la Société se réserve le droit de ne pas publier ou de ne publier qu'en partie le courriel d'un internaute.

L'article suivant vient tout juste d'être ajouté à la nétiquette :

Radio-Canada se réserve le droit de ne pas publier le message des internautes.

Je recommande qu'il soit extrait de la nétiquette et exposé à la vue de l'internaute sur le formulaire d'envoi de son message.

Un reportage sur les liens entre les partis politiques et les agences de publicité a fait l'objet d'une révision (S. Fauré).

1.3 Le 60^e anniversaire de la libération du camp d'Auschwitz

Le 21 janvier 2005, à l'occasion du 60^e anniversaire de la libération du camp d'Auschwitz, *Zone libre* présentait un reportage sur la perception de la Shoah par les Polonais. La publicité qui annonçait le reportage allait déclencher une campagne de protestation, avant même la diffusion de l'émission :

L'émission annoncée (...) énonce dans son texte d'introduction (voir le site de Radio-Canada – Zone libre) une assertion injurieuse et offensante pour toute la nation polonaise, tous les Polonais de la diaspora et tous ceux qui savent les sévices dont les Polonais ont été victimes pendant l'occupation nazie :

« Soixante ans après la libération d'Auschwitz, la Pologne et les Polonais commencent pour la première fois à réfléchir sur leur rôle dans l'extermination des Juifs. »

Pour cette raison, nous nous élevons avec véhémence contre la diffusion de cette émission qui ne peut donner des Polonais, martyrs au même titre que toutes les populations soumises au régime nazi, une image mensongère et outrageuse.

Dr. A. Okoniewski, président du Congrès canado-polonais (Québec), 20.01.05

Soixante-huit courriels répétaient ce même message, en français, parfois en anglais ou en polonais; 55 provenaient de l'extérieur du Canada.

Après la diffusion de l'émission, un dernier téléspectateur reviendra sur cette publicité :

En tant que canadien d'origine polonaise, je me sens profondément offensé et outragé par une telle attitude. Laisser entendre que les Polonais ont eu un rôle quelconque dans l'extermination des Juifs par le régime hitlérien est un mensonge épouvantable et une preuve évidente de racisme à l'égard d'un groupe ethnique important au Canada.

J. Paraszczak, 02.02.05

Trois téléspectateurs se sont manifestés de nouveau :

The so-call struggle over memory about Auschwitz has nothing to do with the Poles' alleged desire for primacy, but rather for basic recognition of the Poles' losses at the camp (...) It has nothing to do with the Poles' alleged desire for primacy or the denial of the Jewish suffering.

We regard the distortions to be an extremely serious matter...

J. Cytowski, President, Canadian Polish Congress (Toronto), 24.01.05

[La bande annonce de l'émission est] une accusation qui ne pouvait qu'exacerber l'émotivité de quelqu'un qui a très mal vécu la guerre et l'après guerre (...) Je conteste le choix des intervenants : aucun véritable intellectuel polonais ni aucun représentant de la Résistance polonaise en Pologne ou à l'étranger (...) Je conteste la responsabilité collective d'un pays totalement privé de ses dirigeants (...) Je mets en doute la véracité sur Jedwabne... Les preuves sont trop fragiles (...) A. Myszkowska, 25.01.05

La direction a répondu que l'objectif de l'émission était d'« informer le public canadien des changements qui se produisent depuis quelques années en Pologne quant à la perception de la Shoah perpétrée par le régime nazi sur le territoire de ce pays ». Elle a signalé que l'Institut de la mémoire nationale (de Pologne) a enquêté sur Jedwabne et conclu que ce sont des Polonais et non des Allemands qui ont assassiné leurs voisins juifs, un fait reconnu par le président de la Pologne et l'épiscopat polonais.

Il n'est pas dans notre intention de faire un reportage sur l'ensemble des événements de la Seconde guerre mondiale impliquant les Polonais et les Juifs. Il s'agissait plutôt de rendre compte des véritables proportions du drame qui s'est déroulé sur la terre polonaise, celui de la disparition complète d'une minorité nationale, et de la façon dont les Polonais en tant que nation sont en train de le reconsidérer... Réponse de la direction de l'information, 27.01.05

Cette réponse a suscité la réplique de deux intervenants :

Les excuses du président Kwasniewski et de l'épiscopat polonais sont intervenues avant les conclusions de l'enquête sur Jedwabne; elles sont le fait de gens qui ont fini par se sentir coupables à force de s'entendre dire qu'ils le sont (...) J'ai peur que si, 60 ans après les faits, on permet de telles distorsions de l'histoire, dans un autre demi-siècle, on ne parle plus que de camps d'exterminations polonais et de responsabilité polonaise. Il n'y aura plus personne alors pour s'élever contre le mensonge et la falsification... D. Wawer, 01.02.05

L'autre intervenant (A. Myszkowska) a demandé la révision (résumée au chapitre suivant) du dossier par l'ombudsman qui, après son examen, a rejeté la plainte.

1.4 Le dossier de l'amiante

Le 18 février, *Zone libre* a diffusé un dossier sur l'amiante qui a provoqué une forte réaction dans les milieux de vie qui dépendent de cette industrie. Plusieurs municipalités (16) de la région de l'amiante adopteront une résolution dénonçant l'émission et demanderont du temps d'antenne pour défendre la valeur de ce produit; de nombreux citoyens (50) interviendront aussi. Le Mouvement PROchrysotile et la ville de Thetford Mines protesteront aussi auprès du Conseil de presse du Québec qui n'a pas encore statué sur la question. Finalement, les télécopieurs du Service de l'information seront envahis par une pétition électronique.

La direction a répondu de manière détaillée à tous ces intervenants; cette plainte vient d'être portée en appel.

1.5 Exemples d'objets de plaintes

J'ajoute quelques exemples d'interventions du public relatives à l'information, qui ont donné lieu à des réponses de la direction, réponses qui ont satisfait le plaignant :

- La diffusion d'images violentes sur la guerre en Irak : trop de gros plans sur des cadavres ou des blessés ensanglantés;
- La perception de partialité, de manque d'objectivité ou d'absence de neutralité : certains propos sont jugés antisémites ou pro-palestiniens; anti-américains ou pro-américains; séparatistes, souverainistes, indépendantistes ou fédéralistes; pro-syndicats; pro-avortement; profemmes et anti-hommes; anti-CHOI-FM et pro-CHOI-FM;
- La place des francophones hors Québec dans les informations : comme invités et comme commentateurs;
- Le reportage sur la sécurité des barrages de Hydro-Québec : sensationnaliste et injustifié;
- Des reportages jugés alarmistes au sujet de la malbouffe et de l'obésité;
- L'utilisation de la musique en sourdine pendant l'information : certains affirment qu'elle les empêche d'entendre les propos exprimés;
- Le fait de ne pas couvrir certains événements ou de ne pas les couvrir suffisamment : l'affaire des réfugiés basques, par exemple;
- Les interruptions de la couverture en direct des travaux de la commission Gomery par des émissions spéciales, des publicités, des manchettes;
- La qualité de la langue française;
- Une couverture des sports qui ne fait pas assez de place aux sports amateurs;
- Le traitement journalistique accordé aux musulmans ou aux Arabes, qui sont présentés dans un contexte de menace à la sécurité.

1.6 L'exactitude, l'intégrité et l'équité

Près de la moitié des interventions du public porte plutôt sur des questions liées à l'équité que sur des questions liées à l'exactitude. Ce qui ne signifie pas pour autant que les erreurs factuelles sont absentes de l'information diffusée. Deux hypothèses me semblent expliquer ce constat : beaucoup d'erreurs factuelles portent peu à conséquence, et l'habitude ou le mécanisme de correction semblent peu évidents et pour le public et pour la direction. Il n'empêche qu'une erreur est une erreur. Des exemples :

- Erevan n'est pas en Turquie, mais bien en Arménie;
- Le drapeau de l'Irak n'est pas celui que l'on montre à l'écran;
- L'auberge Sacacomie n'est pas dans la région de Trois-Rivières, mais bien près de Saint-Alexis-des-Monts;
- Ce sont les étudiants de HEC qui entament la grève et non ceux de l'Université McGill;
- Les cristaux de neige sont représentés à huit dentrites alors qu'ils n'en ont que six;
- Le nom de baptême de Madonna est Madonna Louise Ciccone et non Louise Veronica Ciccone (Louise a été ajouté à sa confirmation);
- Les étudiants de la FAÉCUM ne sont pas ceux de la CASSÉE.

Je reconnais la difficulté d'apporter une correction lorsqu'une information est inexacte. Mais la plupart des journaux publient un encart au titre des Corrections et clarifications. CBC publie maintenant des corrections et des clarifications sur son site Internet.

Je recommande que l'on examine la possibilité de créer une adresse sur Internet pour apporter les corrections et clarifications requises à l'information diffusée par les Services français, lorsque pertinent.

1.7 L'avenir de *Zone libre*

La décision de la direction de supprimer la diffusion hebdomadaire de *Zone libre*, ébruitée dans le courant de février 2005, est l'autre sujet qui a suscité beaucoup d'interventions du public : au 31 mars 2005, 27 avaient été adressées directement au Bureau de l'ombudsman et 131, à la direction générale de l'information ou au Service des Relations avec l'auditoire.

La direction de l'information n'a pas annoncé qu'elle entendait mettre fin à la couverture de l'actualité internationale. Elle a annoncé que cette couverture se poursuivrait et qu'elle serait redéployée dans les émissions qui sont maintenues, y compris les émissions spéciales de *Zone libre*. L'ombudsman estime que la décision de programmer ou non des émissions n'est pas de son ressort. Il a donc simplement accusé réception du courrier et souhaité que la direction réponde à ceux qui sont intervenus auprès de son Bureau pour expliquer sa planification, ce qui a été fait.

2. PLAINTES RÉVISÉES PAR L'OMBUDSMAN (RÉSUMÉS)

Chacune des plaintes présentées dans ce chapitre a été adressée à l'ombudsman.

Ce dernier a demandé à la direction d'y répondre, ce qui a été fait.

La réponse n'a pas satisfait le plaignant, qui a demandé à l'ombudsman d'intervenir comme instance d'appel.

L'ombudsman a alors déterminé si le comportement journalistique ou l'information mis en cause respectait ou non les *Normes et pratiques journalistiques* (NPJ) de la Société et, en conséquence, si la plainte était fondée ou non, en tout ou en partie.

Chacune des 21 plaintes révisées par l'ombudsman fait l'objet d'un résumé ci-après.

KARL ARCHAMBAULT

Objet : **Nouvelle sur la course Vendée Globe**
Matin Express, le 8 novembre 2004
 Réseau de l'information (RDI)

L'animateur de l'émission demande au journaliste sportif quand il va parler de la course de voile Vendée Globe; ce dernier répond qu'on n'en parlera pas à tous les jours, parce qu'il faudrait en parler pendant trois mois, mais « si y'en perdent un...on vous en reparlera ». Le plaignant estime ces propos déplacés, parce que s'il y a perte, il s'agit de perte de vie humaine.

La direction reconnaît que les propos manquaient de sensibilité, mais elle souligne que l'émission touchait à sa fin, et que c'est le risque du direct.

Le plaignant déplore que le journaliste ne reconnaisse aucun tort et n'exprime aucun regret.

La révision de l'ombudsman

Le sport est un divertissement, et les chroniqueurs sportifs font partie de ce divertissement par leur personnalité et leur style. Le journaliste sportif a reconnu qu'il aurait pu choisir une expression plus neutre. Exiger d'un chroniqueur sportif qu'il évite tout jeu de mots ou formule malencontreuse serait tomber dans la rectitude politique : ce dernier ne jouerait plus ainsi son rôle.

Décision : Plainte rejetée

SÉBASTIEN BERGERON

Objet : **Une entrevue de Jack Layton, chef du Nouveau Parti démocratique**
Le Téléjournal/Le Point, le 3 juin 2004
 Chaîne principale de télévision¹

¹ Cette désignation est utilisée pour éviter la confusion entre la première chaîne de télévision identifiée dans la publicité comme « La télévision de Radio-Canada » et la deuxième chaîne, identifiée comme « Le Réseau de l'information », ou « RDI ».

Au cours de la campagne électorale fédérale, le journaliste-présentateur Bernard Derome a interviewé longuement chacun des chefs de partis politiques fédéraux. Le 3 juin, c'était au tour du chef du NPD, Jack Layton.

Le plaignant estime que l'entrevue était partisane et que le journaliste a essayé de le piéger en lui coupant la parole et en s'exprimant rapidement en français.

La direction répond qu'en période électorale, il est nécessaire de réaliser des entrevues serrées afin d'amener les politiciens à répondre clairement.

La révision de l'ombudsman

Dans l'ensemble, M. Layton a eu le temps de répondre et il a pu faire valoir ses points de vue avec précision et clarté. Il importe que les électeurs sachent comment un chef de parti, qui aspire à gouverner le pays, se débrouille dans les deux langues officielles. On a pu constater que M. Layton se débrouillait plutôt bien en français.

D'autre part, un journaliste qui interviewe un chef politique est le représentant de milliers d'électeurs. S'il peut agir parfois comme faire valoir des opinions du chef, comme beaucoup de ses partisans, il est par ailleurs légitime que le journaliste pose les questions les plus difficiles, comme le feraient beaucoup de ses opposants. M. Derome s'est montré critique et exigeant avec tous les chefs qui se sont présentés en entrevue. Il n'a pas tiré profit de sa situation pour faire valoir des idées personnelles (NPJ, IV, B, 1.1).

Décision : Plainte rejetée

ÉRIC BOUCHARD

Objet : **La couverture journalistique du cas de réfugiés basques**
À la radio, à la télévision et sur le site Internet

Le plaignant, membre du « Comité de soutien aux prisonniers politiques basques Gorka Perea Salazar et Eduardo Plagaro de Arriluzea », affirme que Radio-Canada n'a couvert qu'à deux reprises la saga de ces réfugiés; en conséquence, il demande une couverture plus adéquate de leur cas.

La direction répond que le sujet a été traité à neuf reprises au moins à la télévision entre juillet 2001 et décembre 2004, sans compter les petits bulletins de RDI qui ne sont pas archivés. Elle affirme que le cas des prisonniers politiques fait toujours l'objet d'une attention soutenue.

La révision de l'ombudsman

Le principe de la liberté de presse permet à la rédaction de choisir de traiter ou non un sujet donné (NPJ, I,1). Il appartient au diffuseur d'exercer cette liberté de manière responsable, ce qui a été fait.

Décision : Plainte rejetée

JOSÉ BRETON

1^{er} Objet : **Les enfants : cibles du marketing alimentaire**
simondurivage.com, le 26 novembre 2004
Chaîne principale de télévision

À la suite de la reprise d'un épisode de *L'Épicerie*, *simondurivage.com* soulève la question du marketing des produits alimentaires auprès des enfants. Le plaignant reproche à l'émission de diaboliser la nourriture et de ne pas avoir choisi de lire le courriel qu'il a adressé à l'émission.

La direction répond que l'émission porte sur le marketing alimentaire et non sur la nourriture elle-même; la présence d'une invitée spécialisée dans les questions de mise en marché témoigne de la volonté des artisans de permettre l'expression de points de vue autres que ceux qui condamnent la publicité destinée aux enfants. De plus, compte tenu du temps disponible, il a fallu faire un choix parmi les 55 courriels reçus : seuls 7 de ceux-ci ont été diffusés.

2^e Objet : **Un débat sur la malbouffe**
Les Années-lumière, le 24 décembre 2004
Première chaîne radio

Dans le contexte des réjouissances de fin d'année, l'émission *Les Années-lumière* débat de l'importance de la nourriture dans la vie de tous les jours. Le plaignant, un défenseur des « rondeurs », estime que le discours va dans un seul sens, et il reproche à l'émission de ne pas l'avoir invité.

La direction réplique que l'émission portait sur l'alimentation et la santé, sans pour autant proposer spécialement des régimes-minceur . Elle signale que le simple fait pour un auditeur de manifester son intérêt pour un sujet ne lui donne pas accès automatiquement aux médias.

La révision de l'ombudsman

La rédaction dispose de toute la latitude nécessaire pour choisir les sujets traités dans une émission : elle n'a aucune obligation de diffuser un courriel reçu plutôt qu'un autre. Il en va de même du choix des invités.

La diversité des points de vue (NPJ, II, 4.2) était présente dans les deux émissions. Il n'y avait ni éloge, ni condamnation de la minceur ou de l'obésité; il était surtout question du rôle de la publicité dans une des émissions, et de la qualité de la nourriture dans l'autre.

Décisions : Plaintes non fondées

JACQUES BRIND'AMOUR, président-directeur général
Société de l'assurance automobile du Québec

Objet : **Un reportage sur le recouvrement d'indemnités**
Le Téléjournal, le 21 janvier 2004
Chaîne principale de télévision et RDI

Le 21 janvier 2004, *Le Téléjournal* diffuse un reportage sur le recouvrement d'indemnités par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Dans l'amorce, le présentateur utilise l'expression « ce qui est illégal » à propos de la pratique de la SAAQ de recouvrer les indemnités versées à un accidenté de la route lorsque le Tribunal administratif du Québec révisé la décision en faveur de la SAAQ.

La SAAQ porte plainte parce qu'il ne s'agit pas d'un fait avéré, et que l'application de la loi demeure sujette à interprétation qui, à ce jour, n'a donné lieu à aucune décision de la Cour envers la Société. Elle demande en conséquence une rétractation.

La direction répond que l'expression a été utilisée au sens commun de « ce qui est contraire à la loi », et non au sens légal pointu. Elle estime la rétractation superflue.

La révision de l'ombudsman

L'amorce du reportage dit bien « ce qui est illégal » et non « ce qui pourrait être illégal ». L'expression a valeur de certitude absolue, indiscutable. L'ombudsman estime qu'il s'agit d'un jugement de valeur qui n'est pas attribué à un accidenté, un avocat, un juriste ou un groupe quelconque; il ne peut être attribué qu'à Radio-Canada, ce qui est contraire à la politique de la Société qui se veut impartiale et requiert l'impartialité de la part de ses artisans (NPJ, III, 3).

Décision : Plainte fondée

Recommandation : Apporter le correctif demandé. Ce qui fut fait.

YVES CAMPAGNA

Objet : **Une chronique sur une famille de réfugiés**
Le Téléjournal/Le Point, le 19 septembre 2004
 Chaîne principale de Télévision

La chronique *Regards*, diffusée immédiatement après *Le Téléjournal* du dimanche, présente une famille de réfugiés qui, sous le coup d'une expulsion du pays, habite le sous-sol d'une église. Le plaignant estime que le reportage prend fait et cause pour la famille, d'autant plus qu'il n'indique pas que la famille contrevient aux lois du pays.

La direction répond que cette chronique s'apparente au genre « Portrait », et que le point de vue d'Immigration Canada a souvent été présenté à l'antenne.

Le plaignant estime que la façon de décrire la réalité laisse une impression de « gauchisme ».

La révision de l'ombudsman

La chronique *Regards* présente le deuxième épisode d'une nouvelle série. Des témoins s'expriment. Il faut distinguer l'empathie de la partialité : l'empathie (faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il ressent, *Petit Robert*) de l'interviewer conduit souvent la personne interviewée à s'exprimer avec plus de franchise, au bénéfice du public. Ce qui ne signifie pas que l'interviewer prend fait et cause pour la personne interviewée (NPJ, III, 5.3).

Décision : Plainte rejetée

LUC COUTURE

Objet : **Un commentaire sur CHOI-FM**
Pourquoi pas dimanche, le 22 août 2004
 Première chaîne radio

L'animateur Joël Le Bigot lance que « À la hauteur de Québec, la couleur de l'eau du fleuve tourne au brun », et que c'est à cause de CHOI-FM. Un auditeur affirme qu'il s'agit de propos impertinents et méprisants pour la population qui écoute cette station; il demande réparation.

La direction répond que l'animateur n'a pas voulu insulter qui que ce soit : il a évoqué un fait d'actualité de manière humoristique. Le plaignant réplique que le commentaire est gratuit.

La révision de l'ombudsman

On n'a pas affaire ici à l'examen sérieux d'une question importante : il s'agit d'une remarque lancée à la volée dans le but de faire rire. La politique journalistique ne s'applique pas dans ce contexte. La direction doit pouvoir faire la part des choses et accepter d'être un peu tolérante (NPJ, IV, B, 3.3).

Décision : Plainte rejetée

VINCENT DOSTALER

Objet : **La couverture de la situation en Haïti**
 Nouvelles de la radio et de la télévision

Un auditeur estime incomplète la couverture de la situation en Haïti : rien sur les éléments de contexte, sur les religions, sur les classes économiques et culturelles. La direction répond que Radio-Canada a fait de son mieux pour couvrir les réalités sur le terrain ainsi que les positions des différents groupes concernés. Le plaignant revient à la charge en suggérant des sujets de reportage à la direction. Il demande l'intervention du Conseil de presse.

La direction répond qu'au cours de l'année précédente, le sujet a été traité à 356 reprises à la télévision, et plus de 200 fois dans les radiojournaux recensés.

Le plaignant demande de retracer les reportages qui comportaient des erreurs, une demande jugée déraisonnable par la direction.

La révision de l'ombudsman

Le dépôt d'une plainte enclenche toujours un processus de réflexion sur l'objet de la plainte : en l'occurrence, la couverture de la situation en Haïti. Les messages du plaignant ont été transmis à plusieurs artisans. Ce qui est mis en cause, ce sont les nouvelles, et non pas le traitement de la situation dans les autres émissions d'information, que le plaignant trouve adéquat et de grande qualité. Il faut comprendre le genre « nouvelles », qui a ses propres règles : un premier aperçu sur un sujet d'actualité (habituellement récent) d'intérêt public.

Une nouvelle ne peut prétendre être exhaustive : ce sont les autres émissions d'information qui vont aller plus en profondeur et ajouter les éléments de contexte.

Enfin, la liberté de presse implique la liberté pour la rédaction tant de choisir les nouvelles qui se retrouvent dans un bulletin de nouvelles que l'angle de traitement d'une nouvelle particulière (NPJ, I, 1).

Décision : Plainte rejetée

SÉBASTIEN FAURÉ, associé principal et président
Communications Bleu Blanc Rouge

Objet : **Un reportage sur les liens entre les partis politiques et les agences de publicité**
Le Téléjournal/Le Point, le 31 mai 2004
Chaîne principale de télévision

Le reportage affirme qu'en principe, une agence de publicité qui contribue à l'élection d'un parti politique se voit récompensée lorsque ce parti est porté au pouvoir. En 2002-2003, Communications Bleu Blanc Rouge se classe troisième parmi les agences qui ont obtenu les plus gros contrats de publicité du gouvernement du Québec.

Le président de l'agence proteste vigoureusement : son agence n'a pas travaillé pour le Parti québécois, ni lors de campagnes électorales, ni en d'autres circonstances. Le contrat de publicité octroyé à Bleu Blanc Rouge provenait d'un seul contrat remporté à la suite d'un concours ouvert, sans ingérence politique.

La direction affirme que la compétence de Bleu Blanc Rouge n'a pas été mise en cause; mais elle maintient que l'agence est proche du Parti québécois.

La révision de l'ombudsman

Au lieu de dire « les agences proches du P.Q. », il aurait été plus exact de dire « les agences perçues comme proches du P.Q. par les sources consultées ». D'autre part, il aurait été opportun de vérifier auprès de Bleu Blanc Rouge, qui aurait pu confirmer qu'elle n'était pas une agence « proche du P.Q. » et expliciter sa vision stratégique, qui prévoit que l'agence doit être apolitique (NPJ, VI, A, 4 et 11).

Décision : Plainte fondée

STEVE FULHAM

Objet : **L'avenir de CHOI-FM** (Québec)
La part des choses, le 22 juillet 2004
Réseau de l'information (RDI)

Le 22 juillet 2004 avait lieu une manifestation d'appui à la station CHOI-FM de Québec. Le même jour, *La part des choses* traite du sujet avec trois invités : P. Demers, le président de Genex, C. Thibodeau, ancien président d'une station de radio à laquelle le CRTC avait retiré son permis, et J.-J. Samson, éditorialiste au journal *Le Soleil* de Québec. Le téléspectateur porte plainte parce qu'il estime que deux des trois invités étaient contre CHOI-FM.

La direction répond que la première partie de l'émission a été entièrement consacrée aux appuis de CHOI-FM et que les propos des invités n'étaient pas partisans. Le plaignant ne partage pas ce point de vue.

La révision de l'ombudsman

La part des choses est une émission d'analyse de l'actualité. Ce soir-là, il s'agissait plutôt d'un long reportage qui captait en direct la fin de la manifestation d'appui à CHOI-FM.

On y interviewait un certain nombre de ses supporters, en terminant par le pdg de CHOI-FM, M. Demers. Quant à C. Thibodeau et J.-J. Samson, ils avaient été invités en raison de leur expérience; ils énonçaient leur point de vue.

Il s'agissait d'un mélange des genres « reportage » et « débat ». On ne peut prétendre que le point de vue de ceux qui soutiennent CHOI-FM n'a pas été exposé (NPJ, III, 5).

Décision : Plainte rejetée

STÉPHANE GÉLINAS

Objet : **Un reportage sur l'éthique en politique**
Le Téléjournal/Le Point, le 6 juillet 2004
 Chaîne principale de télévision

Dans un reportage sur l'éthique en politique, il est dit que le président des États-Unis avait menti lors d'un discours sur l'état de l'Union en affirmant que le régime de Saddam Hussein avait tenté d'acheter de l'uranium du Niger. Le plaignant juge cette affirmation fausse et anti-américaine; il s'appuie sur un article du *Financial Times*, qui révélait que Lord Butler (responsable de l'enquête sur les renseignements utilisés pour justifier la participation de la Grande-Bretagne à la guerre en Irak) avait conclu que la prétention était raisonnable et conforme à ce que la recherche de renseignements avait permis de découvrir.

La direction répond que l'affirmation provenait d'un ancien ambassadeur des États-Unis, Joseph Wilson, chargé par la CIA d'enquêter sur le sujet. Celui-ci avait conclu que ce n'était pas le cas et l'avait dénoncée comme fausse.

La révision de l'ombudsman

Le reportage a été diffusé le 6 juillet; la primeur du *Financial Times* est datée du 7 juillet. Le reportage a été diffusé avant la publication du rapport Butler. D'autre part, ce n'est pas le journaliste qui a affirmé que le président Bush avait menti; le journaliste a seulement rapporté l'affirmation de Wilson.

Le reportage comporte aussi un volet sur la France et un autre sur la Russie. Chacun ne peut être qualifié pour autant d'anti-français ou d'anti-russe.

Décision : Plainte non fondée

SAMUEL GIGUÈRE

Objet : **Les subventions aux écoles privées juives**
Le Téléjournal–Mauricie, le 13 janvier 2005,
 Chaîne principale de télévision, Trois-Rivières

Le plaignant entend le matin une nouvelle sur la décision du gouvernement du Québec de subventionner les écoles privées juives à 100%. Cette nouvelle n'est pas diffusée le même jour au *Téléjournal–Mauricie* de 18 h. Le plaignant estime que la nouvelle sur la décision du gouvernement aurait dû trouver sa place dans ce journal.

La direction répond que le mandat du *Téléjournal–Mauricie* est de diffuser d'abord de l'information régionale, avec un court bloc de nouvelles nationales et internationales.

La révision de l'ombudsman

La liberté de presse implique la liberté pour la rédaction de choisir les sujets qu'elle décide de porter à l'attention du public (NPJ, I, I). *Le Téléjournal–Mauricie* aurait pu choisir de traiter la nouvelle en question, mais son mandat est d'abord de traiter les nouvelles régionales; or, il n'y a pas d'école juive dans la région et cette nouvelle était traitée amplement dans les bulletins de nouvelles nationaux des différentes chaînes de Radio-Canada.

Décision : Plainte rejetée

GÉRALD HECKMAN

Objet : **Un billet de François Parenteau sur les commandites fédérales**
Samedi et rien d'autre, le 27 mars 2004
 Première chaîne radio

L'humoriste F. Parenteau tient une chronique hebdomadaire qui aborde tous les sujets d'actualité. Le 27 mars, le sujet des commandites fédérales retient son attention. Selon le plaignant, M. Parenteau est d'avis que « Le Canada est une patente politique qui sans l'argent des commandites tomberait en ruines...Ceux qui ont voté contre la séparation du Québec se laissent acheter par le gouvernement fédéral...Quant aux Canadiens venus à Montréal en 1995 pour manifester leur attachement au Québec, ce sont des rednecks qui s'en foutaient...» M. Parenteau a droit à son opinion. Mais quand Radio-Canada diffuse cette opinion, elle doit en assumer la responsabilité.

La direction des programmes a répondu que la chronique est un genre qui permet à son auteur l'expression d'une opinion personnelle et qu'il faut situer les propos de M. Parenteau en contexte, soit celui d'une programmation riche et variée.

Dans une réplique, le plaignant affirme que la loi confère une responsabilité particulière à Radio-Canada et qu'à tout le moins, celle-ci aurait dû accorder dans la même émission un temps d'antenne équivalent à un représentant du point de vue opposé.

La révision de l'ombudsman

Selon les NPJ, une émission d'information est une « émission dont le but premier est l'examen sérieux de questions importantes » (IV, B, 3.3 Satire). Ce n'est pas le premier objectif que se donne l'émission *Samedi et rien d'autre*, qui toutefois comporte des bulletins de nouvelles. Ce n'est pas non plus le premier objectif du billet de l'humoriste François Parenteau : il veut faire rire. On peut ne pas le trouver drôle, mais on peut difficilement le prendre au premier degré. Dans une société démocratique, la liberté de presse et la liberté de création sont des valeurs qui priment sur la qualité ou le bon goût des œuvres qui en découlent. La loi entérine ce principe (Loi sur la radiodiffusion, 1,2,3).

Décision : Plainte rejetée

Question : Est-ce que l'intérêt public est bien servi par ce genre de chronique?

DENIS LAPLANTE

Objet : **Une nouvelle sur un programme d'éducation sexuelle**
Nouvelles régionales, le 31 janvier 2005, à 7 h 30
Première chaîne radio, Moncton

Le plaignant aurait entendu dans le bulletin de nouvelles de 7 h 30 qu'« une femme revenant du Texas a raconté que les hôpitaux n'offrent pas d'avortement sur demande », ce qui ne lui semble pas pertinent; il a téléphoné en vain pour poser des questions .

La direction affirme qu'on ne trouve pas de tels propos dans ce bulletin, et que la nouvelle sur le programme d'éducation sexuelle s'en tenait à des faits; elle souligne qu'à cette heure hâtive, la petite équipe de production ne dispose pas de temps suffisant pour répondre aux questions des auditeurs; elle laisse au plaignant le numéro des Communications locales. L'auditeur revient à la charge et persiste : il a entendu ces propos et juge la nouvelle biaisée.

La révision de l'ombudsman

On ne trouve pas dans l'enregistrement du bulletin les propos que l'auditeur prétend avoir entendus. Le Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un nouveau programme d'éducation sexuelle dans les écoles; ceux qui s'opposent à ce programme souhaitent plutôt que ce soit le programme développé par le Centre médical pour la santé sexuelle du Texas qui soit mis en œuvre au Nouveau-Brunswick. Or, rapporte la nouvelle, ce centre a été critiqué. L'auditeur trouve la nouvelle biaisée, parce qu'elle rapporte cette critique. Ce qui est absent dans la nouvelle, c'est la raison de cette critique. Un manque de rigueur quant à l'application du principe d'exactitude, et par voie de conséquence quant à l'application du principe d'équité (NPJ, II, 5).

Décision : Plainte fondée en partie

DOMINIC MAURAI, directeur de l'information
CHOI-FM

Objet : **Une « analyse » sur l'élection partielle dans Vanier**
Sans Frontières, le 26 août 2004
Première chaîne radio

À l'occasion de l'élection partielle dans Vanier, l'animateur Jean Dussault interviewe le chroniqueur Réjean Lemoine, employé contractuel à temps plein à CBV-Québec. Ce dernier rappelle que le candidat de l'Action démocratique du Québec (ADQ) s'oppose au transfert de personnes handicapées intellectuelles d'une institution à une autre; il affirme que cette opposition fait écho à ce que l'animateur Jeff Fillion, de la station CHOI-FM, a déjà dit « qu'on devrait exterminer ces gens-là ». L'auditeur affirme qu'il s'agit d'un rappel douteux, puisque Jeff Fillion s'est excusé à plusieurs reprises d'avoir tenu ces propos.

La direction répond que ces propos ont été jugés sévèrement par le CRTC. Le plaignant revient à la charge en reprochant au journaliste d'avoir inventé de toutes pièces une implication de CHOI-FM ou du candidat de l'ADQ dans une histoire de transfert de déficients mentaux et d'avoir exprimé une opinion personnelle.

La révision de l'ombudsman

L'animateur Jeff Fillion a exprimé une opinion sur la place publique, une opinion qui a sa vie propre indépendamment des excuses de son auteur. La position du candidat de l'ADQ se situe dans le prolongement de cette opinion.

D'autre part, le chroniqueur Réjean Lemoine, sans être un employé permanent de Radio-Canada, a un statut de contractuel à temps plein. Compte tenu que celui-ci pouvait être appelé à se prononcer sur des sujets controversés, il aurait sans doute été préférable d'inviter un commentateur externe, sans lien d'emploi avec la Société (NPJ, IV, B, 1.3).

Décision : Plainte fondée en partie

DOMINIC MAURAI, directeur de l'information
CHOI-FM

Objet : **Un reportage sur l'élection partielle dans Vanier**
Sans Frontières, le 17 septembre 2004
Première chaîne radio

Un reportage sur l'élection partielle dans Vanier signale qu'un concours qui mise sur le chiffre 5 dans l'émission du matin de CHOI-FM devient une occasion de suggérer l'élection d'un cinquième député de l'ADQ. Le plaignant estime que le journaliste de Radio-Canada interprète les propos du journaliste sportif de CHOI-FM hors-contexte, sans vérification suffisante. La direction répond que ce concours n'incite pas nécessairement l'auditeur à y voir un clin d'œil à l'ADQ; mais il laisse place à toutes les interprétations possibles. Elle signale aussi que le plaignant reconnaît que l'animateur du matin a exprimé ses préférences personnelles dans la campagne électorale en cours. Le plaignant maintient que le journaliste de Radio-Canada a fait une interprétation erronée.

La révision de l'ombudsman

Le plaignant reconnaît que les mots utilisés par le journaliste sportif de CHOI-FM ont rendu plausible l'interprétation retenue par le journaliste de Radio-Canada (NPJ, III, 2).

Décision : Plainte non fondée

ALICJA MYSZKOWSKA

Objet : **Autour du 60^e anniversaire de la libération du camp d'Auschwitz**
Zone libre, le 21 janvier 2005
Chaîne principale de télévision

Zone libre diffuse un reportage sur la perception de la Shoah par les Polonais. La plaignante s'élève contre la publicité de l'émission : « Les Polonais commencent à réfléchir sur leur rôle dans l'extermination des Juifs », ainsi que contre l'impression qui peut se dégager, à savoir que les Polonais auraient une responsabilité collective, comme l'illustre le massacre de Juifs polonais à Jedwabne par des Polonais non-juifs.

La direction répond que tous les faits rapportés dans le reportage sont exacts, et qu'il n'avait été nullement question de banaliser le martyre du peuple polonais.

La révision de l'ombudsman

Les mots « responsabilité collective » n'ont jamais été utilisés dans le reportage; au contraire, le personnage central du reportage est un Juif polonais rescapé de l'Holocauste par une famille de Polonais catholiques. D'autre part, la tuerie de Jedwabne est documentée et reconnue comme véridique par les autorités polonaises actuelles.

Décision : Plainte rejetée

HÉLÈNE NARAYANA

Objet : **Le portrait de M. Jack Layton, chef du Nouveau Parti démocratique**
Le Point, le 14 avril 2004 (Émission mise en cause par la plaignante)
Chaîne principale de télévision

Le Point brosse un portrait du chef du Nouveau Parti démocratique (NPD), dans lequel, selon la plaignante, M. Layton est décrit comme un « opportuniste et démagogue ». La plaignante estime que le journaliste Daniel Lessard a ainsi exprimé une opinion partisane, contrairement au principe d'impartialité énoncé dans les NPJ .

La direction répond que les responsables du reportage ont une longue expérience de la colline du Parlement – 25 ans dans le cas de M. Lessard - et qu'ils ne favorisent pas un parti politique. M. Lessard connaît le sens des mots et s'il juge qu'un mot spécifique est conforme à la réalité, la direction l'appuie dans sa démarche journalistique.

La révision de l'ombudsman

Les expressions exactes utilisées dans le reportage sont « parfois démagogue » et « opportunisme oblige ».

Pour évaluer l'impartialité, il est utile de se poser les questions suivantes :

1. De quel genre d'information s'agit-il? Il s'agit ici, non pas d'une nouvelle, mais d'un portrait, genre qui laisse une plus grande liberté à son auteur, et qui comporte une certaine part de subjectivité.
2. Est-ce qu'il y a des faits qui justifient l'utilisation des qualificatifs? Si tel est le cas, il s'agit d'un jugement de fait, et non d'un jugement de valeur.
3. Est-ce que l'ensemble du reportage est équilibré? Il s'agit de savoir si les qualificatifs utilisés expriment des nuances, selon une échelle allant de très positif à très négatif, ou s'ils peuvent être entendus comme se limitant à une seule perception.
4. Y a-t-il eu, ou y aura-t-il, d'autres portraits du même personnage? Il s'agit d'assurer une diversité d'expression sur le même sujet.

On ne peut déceler que le journaliste (ou le réalisateur) mis en cause ait voulu faire valoir ses idées personnelles, ni qu'il ait pris parti en faveur ou contre M. Layton ou le Nouveau Parti démocratique (NPJ, III, 4.1, Pluralisme).

Décision : Plainte rejetée

MICHEL RATTÉ

Objet : **L'identification du groupe représenté par un porte-parole**
La Tribune, le 5 juillet 2004
 Première chaîne radio

La Tribune traite du dossier de la centrale du Suroît, au Québec. L'animateur interviewe un représentant de la « coalition pour la sécurité énergétique du Québec ». Un auditeur téléphone et demande que la personne interviewée soit présentée comme « représentante d'un groupe composé d'intérêts du domaine de l'ingénierie, de la construction de grands travaux ». Ce qui n'a pas été fait. L'auditeur porte plainte.

La direction répond que le public pouvait facilement comprendre qu'il s'agissait d'un groupe favorable au Suroît; elle ajoute que personne ne se souvient de l'intervention de l'auditeur. L'auditeur réplique que sa colère aurait dû laisser des traces; et que le représentant d'une coalition constituée de citoyens ayant souffert de la crise du verglas, ou de professeurs d'administration publique, n'aurait pas reçu le même traitement.

La révision de l'ombudsman

La réplique du plaignant a incité la direction à revenir sur le sujet et à préciser que les gens interviewés devraient toujours être identifiés le plus clairement possible.

L'ombudsman ajoute que cette façon de faire est d'autant plus importante que les propos exprimés peuvent susciter la controverse (NPJ, IV,B,1.3). Dans une émission quotidienne, il arrive que la recherche ne soit pas complétée avant l'entrée en ondes : il aurait été souhaitable de demander à l'interviewé de décrire le groupe qu'il représentait. D'autre part, il aurait fallu faire preuve de plus de diligence dans le traitement de la plainte : cinq mois plus tard, personne ne se souvenait de l'appel téléphonique du plaignant.

Décision : Plainte fondée

JEAN-NOËL RINGUET

Objet : **Un commentaire sur le coût d'une campagne de publicité²**
C'est ici que ça se passe, le 3 juin 2004
 Première chaîne radio, CBJ–Chicoutimi

Au cours d'une revue de l'actualité, le plaignant affirme que le Comité régional de bioéthique sur le dépistage génétique aurait dépensé près de 200 000 dollars en campagne de publicité pour faire valoir la nécessité de dépister les maladies héréditaires dans la population. Dans les minutes qui ont suivi, après l'intervention d'un auditeur, l'animateur précise que la campagne a coûté plutôt 20 000 dollars. Le plaignant a protesté en citant sa source : une déclaration de la directrice générale de la Corporation de recherche et d'action sur les maladies héréditaires (CORAMH), Mme A. Vigneault, rapportée dans *Le Quotidien*; il demande donc une rectification sur le champ, ce qui n'a pas été fait.

La direction avance une explication : dans un autre article, Mme Vigneault précisait que CORAMH avait investi 20 000 dollars de son propre argent, et non 200 000 dollars.

La révision de l'ombudsman

La valeur estimée de la campagne était de 200 000 dollars : 20 000 dollars d'argent réel de CORAMH d'une part, et de l'espace publicitaire ou du temps d'antenne des partenaires dans leur journal, station de radio ou de télévision pour une valeur d'environ 180 000 dollars d'autre part. Les deux parties avaient raison. Il s'agissait d'un malentendu découlant d'un manque de rigueur. Il aurait été intéressant d'expliquer au public avec plus de clarté et de précision la provenance des fonds et la source de l'information (NPJ, III, 2).

Décision : Plainte fondée

² *Erratum* : Une erreur s'est glissée dans le rapport annuel 2004-2005 rendu public le 18 septembre 2005. Au lieu de « *Le plaignant affirme que le Comité régional de bioéthique sur le dépistage génétique...* », il faudrait plutôt lire : « *Le plaignant affirme que la **Corporation de recherche et d'action sur les maladies héréditaires (CORAMH)**...* ».

Addendum : Au dernier paragraphe, précisons qu'il s'agit « *d'un malentendu découlant d'un manque de rigueur **journalistique*** ».

Notes ajoutées par l'ombudsman le 6 octobre 2005.

3. UN APERÇU DES COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS – COMITÉS CONSULTATIFS DE CITOYENS, ÉLECTIONS FÉDÉRALES GÉNÉRALES (28 JUIN 2004)

Les élections fédérales générales ont été déclenchées le 23 mai 2004. Trois comités consultatifs, formés de citoyens d'horizons différents, ont été mis sur pied. J'ai demandé aux membres de ces comités d'écouter, d'observer et de vérifier l'information sur la campagne électorale aux émissions de la radio, de la télévision et sur le site Internet de Radio-Canada là où le sujet était traité. Somme toute, d'évaluer la manière dont la Société s'acquitte de son mandat d'informer lors d'une campagne électorale.

Pour les guider, je leur ai suggéré de porter une attention particulière aux principes d'exactitude, d'intégrité et d'équité sur lesquels se fonde la pratique du journalisme à Radio-Canada. J'ai aussi soumis les questions suivantes aux membres des comités :

Les émissions concernées reflètent-elles de manière adéquate les faits pertinents et les points de vue significatifs exprimés durant la campagne?

L'information de Radio-Canada rend-elle compte de manière équitable des enjeux de la campagne et des candidats qui défendent leurs idées?

La couverture est-elle impartiale et neutre?

Voici quelques extraits des rapports de chacun des comités.

1^{er} comité : L'information télévisée

Membres : Mme Lise Chartier, présidente du comité, directrice du Laboratoire d'analyse de la presse (UQAM); M. Richard Godin, professeur (Université de Moncton); M. Stephen Sheeran, doyen des sciences humaines (Université Bishop, Lennoxville); Dr Claude Lavigne, m.v.; Mme France Michaud, directrice des communications (Desjardins International); Dr Claude Lajeunesse, président (Ryerson University, Toronto)

« La majorité des participants ont concentré leur écoute sur Le Téléjournal et Le Point. Certains ont regardé un peu plus RDI, notamment le matin et à 17 h 30, quoique dans ce dernier cas, il y a parfois eu « conflit » d'horaire avec l'émission diffusée par les stations régionales de la SRC à la même heure. Enfin, certains ont occasionnellement jeté un œil à RDI durant la journée.

Comme les membres de ce comité ont abordé leur écoute d'un angle différent et se sont mis d'accord sur les idées exprimées par chacun, nous avons élaboré ce rapport en deux parties. La première résume les points communs qui ont fait l'objet d'échanges. La seconde détaille les observations particulières. Nous avons conservé le style spontané avec lequel les idées ont été exprimées.

Dix points ont fait l'objet d'un consensus lors des échanges qui ont suivi la présentation de chaque participant lors de la rencontre du Comité en juillet 2004.

Tous se sont dit satisfaits et ont reconnu le professionnalisme et la qualité journalistique de la couverture de la campagne électorale fédérale 2004 offerte par le Service français de la Société Radio-Canada. La SRC a fait preuve de créativité et d'esprit de renouveau tant dans les formats que dans les formules. Les remarques qui suivent se rattachent donc à certains détails, certains très importants, ou à des nuances à apporter au chapitre du contenu.

Au chapitre de l'équilibre dans la couverture accordée aux partis, on note une hiérarchisation dans la présentation des partis (le Parti libéral est toujours le premier). Il y a eu quelques faiblesses quant à la couverture du PC. Il y a eu déséquilibre au niveau de la présence de certains partis : le NPD qui faisait une campagne pan canadienne a été absent pendant quelques jours consécutifs; le Parti Vert et les autres partis sont totalement absents. La SRC aurait pu mettre à contribution les reporters des régions pour compléter ces couvertures. En ce qui a trait au contenu, on observe une approche trop québécoise qui ne tient pas toujours compte du contexte canadien de la campagne.

La présentation des citoyens de quatre régions est une idée amusante mais qui n'informe pas sur la campagne. Ce concept doit être revu. Il pourrait faire appel davantage aux salles de nouvelles régionales, aux reporters sur le terrain dans les régions.

On aurait souhaité des segments plus courts et plus variés dans certaines éditions du Point, où l'on s'étendait parfois trop longtemps sur un même sujet..

Le Point sur la politique « extérieure » fut un effort louable dans le sens de l'éducation du public. On aurait souhaité que cette veine soit davantage exploitée. Notamment on aurait souhaité retrouver, dans cette édition ou ailleurs, une partie éducative à propos du vote, d'autant plus que le processus de vote avait subi quelques changements cette année. Élection 101 aurait pu traiter du droit de vote, des procédures, des droits, etc. Cela aurait pu être présenté sous forme de capsules d'information.

Les débats entre candidats gagneraient à être plus variés, à changer de visage, à inclure davantage de femmes, à varier les contenus et à s'assurer que tout le monde est en studio.

Après Le débat des chefs, trop de reportages et nouvelles ont insisté sur qui « a gagné le débat », puis ensuite on a trop parlé de « qui va gagner les élections ».

Certains sujets majeurs n'ont pas été traités de manière très approfondie, notamment la « santé » qui n'a fait l'objet que d'une surenchère en \$\$\$. Dans le cadre du Point, on aurait pu faire appel à des experts ou explorer l'état de la situation dans le pays (par exemple, pour la santé traiter des salles d'urgence, de la privatisation de certains services, de frais modérateurs).

Les sondages. Nous nous réjouissons tous qu'il y en ait pas été davantage mention. Mais les résultats auraient gagné à être illustrés par des graphiques ou des chiffres avec une insertion claire du contexte (par exemple : source, nombre de répondants, taux d'erreur).

Dans le cas de conversations entre Bernard Derome et Daniel Lessard commentant l'allure de la campagne, une plus grande réserve ou retenue à propos d'informations de sources inconnues (ou du moins non identifiées lorsque présentées au public) aurait été souhaitable.

Deux autres commentaires ont été formulés hors du contexte du mandat : La formule du débat des chefs est à revoir surtout à cause de sa rigidité. La soirée des élections dès 19 heures a été appréciée. Certains commentaires d'animation ont été jugés trop spéculatifs. »

2^e comité : L'information à la radio

Membres : Mme Hélène Huot, présidente, sociologue, ancienne secrétaire générale du Conseil de presse du Québec; Me Daniel Jacoby, avocat, ancien Protecteur du citoyen du Québec; M. Sylvain Gallant, Ressources humaines (Ville de Montréal); Mme Line Corneau, directrice des services aux étudiants, Cégep de Chicoutimi; (Allison Beale, professeure à l'Université Simon Fraser de Vancouver, s'est désistée en cours de processus)

« Au terme de notre examen de la couverture de la campagne électorale fédérale 2004, nous formulons l'appréciation générale suivante : dans l'ensemble, les émissions radiophoniques diffusées par Radio-Canada s'inscrivent dans la perspective de la philosophie préconisée par la Société et répondent à ses standards journalistiques élevés. Concluons donc que Radio-Canada a généralement bien rempli le mandat d'information qui lui revient auprès de la population canadienne.

Nous croyons toutefois que des améliorations sont souhaitables, voire nécessaires, qui permettraient à la Société Radio-Canada de jouer un rôle meilleur; c'est le but des suggestions qui suivent.

- 1. Que la Société Radio-Canada témoigne davantage de la diversité qui caractérise la population canadienne en accordant un temps d'antenne accru aux partis et aux programmes politiques considérés jusqu'ici comme secondaires;*
- 2. qu'elle fasse une plus large place aux femmes, notamment en augmentant leur participation dans les émissions d'affaires publiques;*
- 3. que les jeunes, qui font déjà l'objet de préoccupations et de discussions, soient davantage mis à contribution dans la couverture d'une campagne électorale (par exemple, en plus d'assurer une couverture « traditionnelle », pourquoi ne pas donner à de jeunes journalistes le mandat – et les moyens – de couvrir la campagne à partir des enjeux significatifs pour les jeunes?*
- 4. Que le travail de recherche, comme l'illustrent les reportages thématiques diffusés pendant la campagne 2004, soit maintenu et consolidé dans la perspective d'une plus grande vulgarisation des enjeux électoraux, variables d'une région du pays à l'autre;*
- 5. finalement que Radio-Canada prenne les moyens nécessaires en vue d'assurer le respect de ses directives – nous pensons en particulier à celle qui concerne les sondages – par tous les membres du personnel concernés. »*

3^e comité : L'information sur le site Internet de Radio-Canada

Membres : M. Sylvain Gallant, président; Me Daniel Jacoby; Dr Claude Lavigne

« Après l'analyse que nous avons faite de la couverture de la campagne électorale fédérale de 2004 sur le site Internet de Radio-Canada, nous sommes venus à la conclusion que le site a respecté la philosophie de Radio-Canada et les principes journalistiques reconnus.

Nous pensons que la SRC a relevé le défi de bien informer les citoyens en quête d'informations exactes, véridiques et équitables. Le site a été une formidable source d'informations nationales, provinciales, régionales et locales très appréciée des membres du comité. Toutefois, nous croyons que certaines améliorations sont nécessaires pour que le site Internet soit plus convivial et se distingue de la radio et de la télévision de la société d'État. Voici nos recommandations :

Les responsables du site Internet auraient avantage à simplifier la consultation du site : en effet, il y a beaucoup d'informations (genre fourre-tout) et il n'est pas toujours facile de s'y retrouver. Il serait intéressant d'avoir une rubrique « nouvelles du jour », un résumé des programmes de tous les partis politiques et davantage de dossiers sur des thèmes particuliers (comme un cours 101 sur la façon de voter, le désintérêt des jeunes envers la politique, etc.). En fait, le site Internet pourrait se distinguer de la radio et de la télévision en approfondissant certains dossiers (dans une section dossiers) moins populaires en période d'élection comme les relations du Canada avec les États-Unis ou encore l'environnement.

Les cyberjournalistes devront porter une attention plus soutenue à la fraîcheur des reportages qui semblaient souvent en retard d'un jour ou plus sur les événements rapportés à la radio ou à la télévision, alors que l'internaute ne disposait pas toujours des outils qui lui eussent permis de faire la distinction.

La direction de Radio-Canada devrait assigner un ou des journalistes au contenu du site afin qu'une recherche exhaustive sur des dossiers d'intérêt soit présentée aux internautes. »

4. AUTRES ACTIVITÉS

L'ombudsman de Radio-Canada est membre de l'association *Organization of News Ombudsmen* (www.newsombudsmen.org) qui compte présentement 74 membres en fonction, la plupart de presse écrite, la moitié en provenance des États-Unis et l'autre de 16 pays différents, principalement du Nord. Avec le *New York Times* qui s'est doté d'un ombudsman à la suite de l'affaire Jayson Blair, c'est maintenant la plupart des grands quotidiens américains (*Washington Post*, *Los Angeles Times*, *Chicago Tribune*, etc...) qui témoignent de leur volonté de traiter de manière sérieuse et systématique les plaintes du public et de chercher à atteindre un niveau de qualité très élevé de journalisme.

L'ombudsman de Radio-Canada 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 aussi 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 Entreprises (BCE), de 500 000 dollars par an depuis 2001, pendant sept 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). Ce fonds a permis une étude sur la crédibilité de la presse dont les résultats ont été rendus publics cette année (www.journalism.ubc.ca/research_04report.html).

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 et finalement des groupes d'étudiants dans le cadre de cours universitaires.

5. RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman recommande :

- Que l'on respecte le délai de 20 jours ouvrables à l'occasion de la réponse à un plaignant, sinon que l'on accuse réception et indique à quel moment la réponse viendra.
- Que l'on indique plus clairement à un internaute que Radio-Canada se réserve le droit de ne pas publier son message, en utilisant la page frontispice du formulaire proposé.
- Que l'on examine la possibilité de créer une adresse internet pour apporter les corrections et clarifications requises à l'information diffusée par les Services français, lorsque pertinent.

ANNEXES

LE MANDAT DU 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'adjoint 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 : <http://www.cbc.radio-canada.ca/responsabilite/ombudsman.shtml>.

INTERVENTIONS AUPRÈS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	PROGRAMMATION GÉNÉRALE	TOTAL
2004-2005	903	705	1 608
2003-2004	553	550	1 103
2002-2003	1 183	395	1 578
2001-2002	899	477	1 376
2000-2001	250	290	540

INTERVENTIONS DU PUBLIC RELATIVES À L'INFORMATION

	NOMBRE TOTAL	PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE	PLAINTES PORTÉES EN APPEL ET RÉVISÉES
2004-2005	903¹	263	21
2003-2004	553	231	13
2002-2003	1 183 ²	163	9
2001-2002	899 ³	660 ³	11
2000-2001	250	76	17

- (1) Dossiers 2004/2005 – Parti Vert absent du débat des chefs (360)
(2) Dossiers 2002/2003 – Conflit de travail SCRC vs La Société (757)
(3) Dossiers 2001/2002 – Suspension Normand Lester (584)

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE :

PAR MÉDIA

	TÉLÉVISION	RADIO	INTERNET	RDI	GÉNÉRAL *	TOTAL PLAINTES
2004-2005	99	37	13	37	77	263
2003-2004	116	43	17	28	27	231
2002-2003	59	43	7	22	32	163
2001-2002	42	18	2	7	7	76 **
2000-2001	54	15	0	6	2	77

* Ces plaintes concernaient la radio, la télévision, le RDI, le site Internet ou tous les médias en général.

** Nous n'avons pas inclus les 584 interventions relatives au dossier Lester.

Annexe IV

PLAINTES RELATIVES À L'INFORMATION QUI DEMANDENT UNE RÉPONSE

DE LA DIRECTION : PAR OBJET

(Total suivis & révisions)

OBJET	SUIVIS	RÉVISIONS
Équité	120	12
Exactitude	33	5
Intégrité	1	0
Conflit d'intérêt	0	0
Cueillette de l'information	47	2
Discrimination	10	0
Morale et bon goût	14	1
Personnel à l'antenne	12	0
Plaintes diverses	12	1
Qualité de la langue	2	0
Respect de la vie privée	6	0
Technique de production	4	0
Violence	2	0
TOTAL	263	21

DÉLAI DE RÉPONSE

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS DE L'INFORMATION POUR RÉPONSE

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2004-2005	263	18
2003-2004	231	21
2002-2003	163	24
2001-2002	660*	22
2000-2001	76	35

* Incluant 584 plaintes concernant le journaliste Normand Lester et la parution de *Livre noir du Canada anglais*.

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2004-2005	21	12
2003-2004	13	24
2002-2003	9	20
2001-2002	11	23
2000-2001	17	32

EXEMPLES D'INTERVENTIONS QUI NE SONT PAS RELATIVES À L'INFORMATION

- Le retrait de *La Soirée du hockey* suscite 30 interventions.
- *Tout le monde en parle* est l'objet de nombreuses plaintes : pour les jurons (« sacres ») ou les propos jugés « vulgaires », pour la consommation d'alcool, pour les prises de position en faveur des grévistes de la Société des alcools du Québec, pour le traitement réservé à Denise Bombardier, à Richard Desjardins ou Paul Martin..., pour l'absence d'invités hors Québec.
- Trop de publicité à l'occasion de la diffusion des Jeux olympiques d'Athènes.
- On déplore les changements à la deuxième chaîne de la radio française : pas assez de musique classique.
- Dénonciation de la violence contre les animaux dans certains téléromans : chats, grenouilles...
- Protestations à la suite de changements de grille sur les différentes chaînes : *J'ai souvenir encore, L'Échappée belle, Le mélange des genres*.
- Problèmes de réception des signaux radio ou télévision, surtout en région (plainte fréquente; les directions font toujours les suivis appropriés).
- Pourquoi le site Internet de Radio-Canada n'utilise-t-il pas un logiciel libre (plusieurs plaintes)?
- Certaines autopublicités (sur des films d'horreur, contenant de la nudité ou des images-chocs) ou certains messages publicitaires ne devraient pas être diffusés à des heures où les enfants sont à l'écoute.
- Le niveau sonore des messages publicitaires à la télévision est trop élevé.
- La disparition de certaines émissions : *Des maux et des mots*, etc.
- Les changements à l'animation des émissions suscitent des commentaires.
- Les changements d'horaire sans préavis.
- Trop de films américains diffusés à l'antenne de Radio-Canada.
- Demandes d'emploi; demandes de stage.

Pour nous rejoindre :

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

Par téléphone : (514) 597-4757/4721

Par télécopieur : (514) 597-5253

Par Internet : ombudsman@radio-canada.ca