

**Bureau de l'ombudsman**

Services français

# **RAPPORT ANNUEL**

**2024-2025**

ombudsman

om  
buds  
man

## Bureau de l'ombudsman

CBC  Radio-Canada

Le 19 juin 2025

Monsieur Michael Goldbloom  
Président du conseil d'administration  
CBC/Radio-Canada

Madame Marie-Philippe Bouchard  
Présidente-directrice générale  
CBC/Radio-Canada

Membres du conseil d'administration  
CBC/Radio-Canada

Madame,  
Monsieur,  
Membres du conseil,

Voici mon rapport annuel à titre d'ombudsman des Services français pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Pierre Champoux  
Ombudsman des Services français  
CBC/Radio-Canada

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
• Les faits saillants	6
• Une note sur la portée	12
• Des thèmes récurrents	15
• Les plaintes, selon la direction	19
• Plaintes et révisions, selon la plateforme	23
Conclusion	25

## ANNEXES

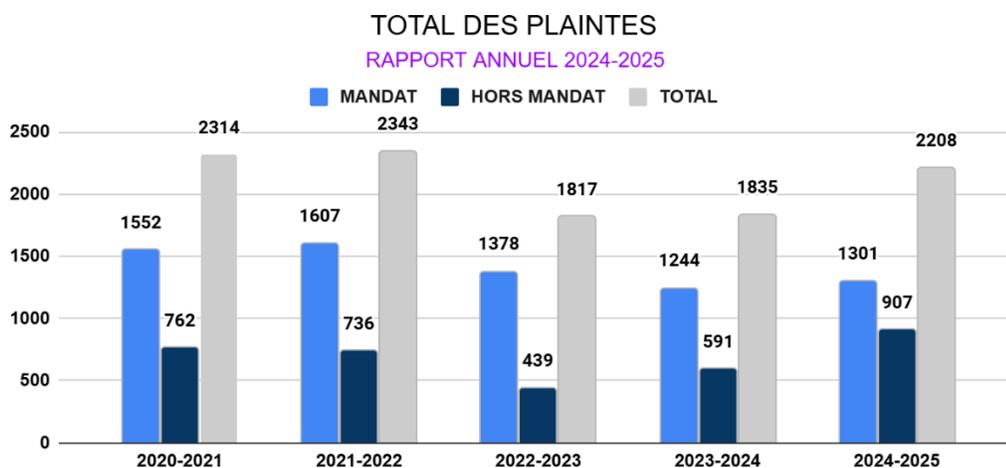
• I Tableaux : plaintes transmises aux directions pour réponse .....	26
• II Tableau : délai de réponse de la direction .....	27
• III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais .....	28
• IV Le mandat de l'ombudsman .....	29

# INTRODUCTION

Je vous présente le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman des Services français de CBC/Radio-Canada, couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025.

Beaucoup d'eau, que dis-je, des torrents ont coulé sous les ponts, me semble-t-il, depuis le dépôt de mon précédent rapport. L'année 2024-2025 a en effet été marquée par les départs de la PDG Catherine Tait et de mon estimé collègue Jack Nagler. Je saisis donc l'occasion pour souhaiter la bienvenue à la nouvelle présidente-directrice générale de CBC/Radio-Canada, Marie-Philippe Bouchard, ainsi qu'à la nouvelle ombud des Services anglais, Maxime Bertrand, deux personnes avec qui j'ai eu le plaisir de collaborer dans le passé. Je leur souhaite beaucoup de succès dans leurs fonctions respectives, sachant l'ampleur des défis auxquels elles font face, dans ce monde aussi changeant qu'imprévisible.

Le Bureau de l'ombudsman des Services français a reçu 2208 communications du public, au cours de l'année 2024-2025, comparativement aux 1835 reçues l'année précédente, ce qui représente une hausse de 20 %. De ce nombre, 1301 touchaient des questions relevant de mon mandat, puisqu'elles concernent les Normes et pratiques journalistiques (NPJ), tandis que 907 s'en écartaient (programmation, publicité, accessibilité, etc.).

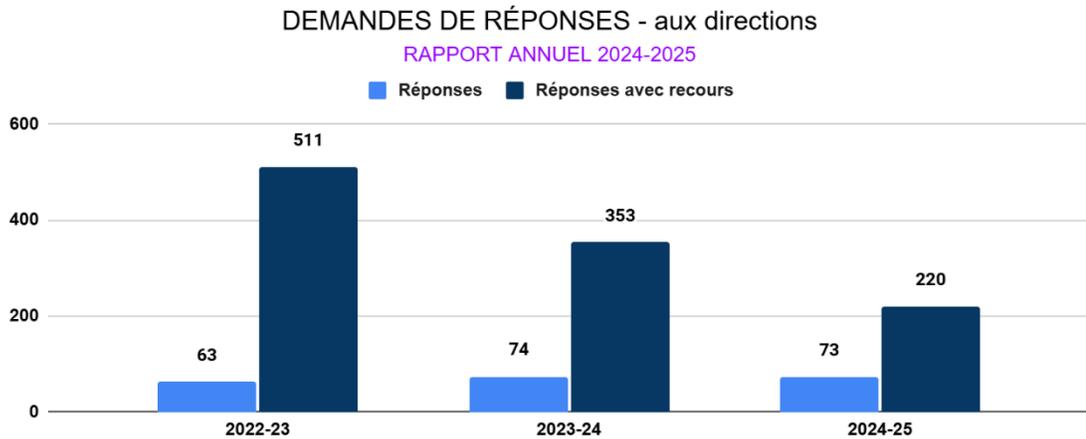


J'ai demandé une réponse de la direction pour 293 des 1301 plaintes relevant de mon mandat, ce qui représente une forte diminution (- 31 %) par rapport aux 427 demandes de réponse enregistrées l'année précédente, voire aux 574 de l'année 2022-2023 (- 49 %).

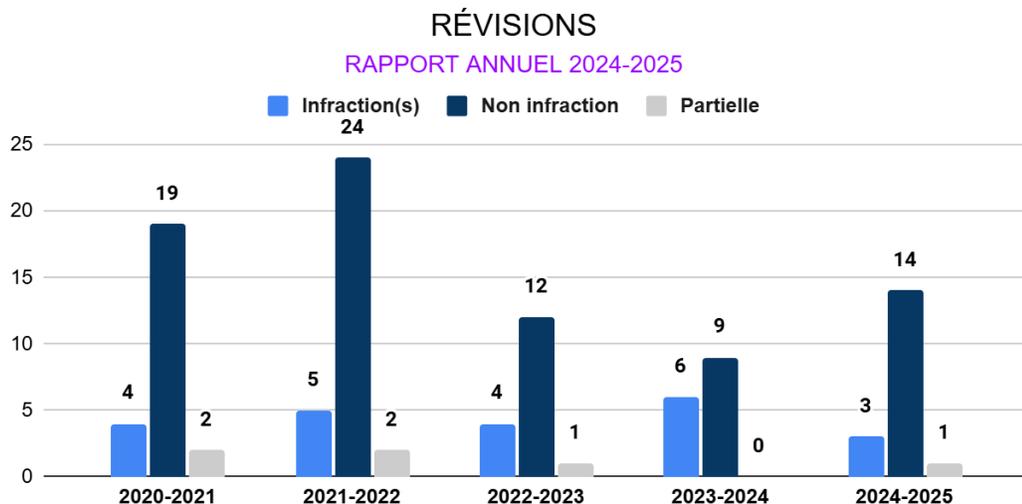
Cette apparente disproportion s'explique entre autres par la multiplication des plaintes comme celles à l'égard des commentateurs invités (169), des choix éditoriaux (200) ou des

tribunes de commentaires (150). Ces plaintes sont transmises aux directions concernées, sans obligation de réponse formelle. Je souligne ici que la Direction de l'information a généralement pris soin de répondre aux plaignants, qu'elle y soit obligée ou pas, manifestant ainsi une ouverture et une transparence dignes de mention.

Cela dit, sur les 293 plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse, 220 étaient assorties du droit, pour le plaignant, de me demander une révision si la réponse ne lui convenait pas.



De ces 220 plaintes avec droit de recours, seules 20 ont débouché sur une demande formelle de révision, ce qui représente tout de même une hausse de 33 % par rapport aux 15 de 2023-2024. Au 31 mars, j'avais publié 18 révisions, dont 3 concluant à des manquements aux NPJ.



Nous y reviendrons plus en détail.

# LES FAITS SAILLANTS

## | LE DILEMME TRUMPIEN<sup>1</sup>

Si la première présidence de Donald Trump a été, pour plusieurs, une période déstabilisante, il est prudent d'affirmer que son retour, après sa prestation de serment en janvier, l'est encore davantage. Son omniprésence, tant dans les médias traditionnels que sur les réseaux dits sociaux, et sa propension à tout remettre en question, voire à déboulonner ce qui semblait immuable encore récemment, en choquent plusieurs mais, vraisemblablement, en envoûtent un certain nombre, même de ce côté-ci de la frontière.

Au fil des mois, et surtout depuis sa réélection, des citoyens ont apostrophé le Bureau de l'ombudsman pour réclamer une couverture plus « sympathique » du président des États-Unis, allant même jusqu'à dénoncer un traitement médiatique qu'ils jugeaient irrespectueux, même diffamatoire à son endroit. À l'opposé, nombreuses ont été les personnes exprimant un vif ras-le-bol devant l'omniprésence de M. Trump sur les différentes plateformes de Radio-Canada, invoquant le caractère anxiogène des nouvelles et réclamant un peu de répit. Il faut reconnaître que ce président occupe un espace médiatique hors du commun et que les médias peinent à trouver un équilibre, si tant est que la chose soit atteignable. Faut-il tout diffuser? Doit-on le faire en direct? Si oui, à quel moment coupe-t-on? Qu'exige l'intérêt public en pareilles circonstances?

Pour avoir travaillé dans des salles de nouvelles pendant plus de 35 ans, je sais trop bien à quel point les réponses à ces questions sont difficiles à trouver dans le feu de l'action. Je ne peux donc qu'encourager la Direction de l'information à poursuivre sa réflexion sur le sujet et à ajuster son approche, si besoin est, afin d'éviter de sombrer dans l'automatisme. Il ne faudrait pas que la couverture du président Trump, aussi pertinente soit-elle dans le contexte actuel, provoque la désertion d'une partie de l'auditoire – une préoccupation moins liée aux cotes d'écoute qu'à la crainte de voir les citoyens se priver d'une information nécessaire à leur compréhension de ce monde.

Dans mon rapport annuel 2023-2024, je rappelais les défis auxquels sont confrontés les journalistes dans leur recherche d'équilibre, à travers les plateformes et le temps qui passe. La couverture d'un président comme Donald Trump ajoute une couche de complexité

---

<sup>1</sup> On me permettra cette allusion à peine voilée à l'expression *dilemme cornélien* dont Wikipédia dit qu'il implique « la notion d'un dilemme à double contrainte extrême, complexe, ou impossible à résoudre, entre deux valeurs contradictoires de philosophie morale aussi importantes l'une que l'autre [...] ».

inédite à cette quête d'équilibre, d'autant plus qu'il dirige une superpuissance. Chaque déclaration est scrutée, analysée, vérifiée, et je vois mal comment il pourrait en être autrement, compte tenu de sa position sur l'échiquier mondial. Mais cela contribue aussi à une surabondance d'informations émanant de la Maison-Blanche qui entraînent à leur tour leur lot de réactions, de recadrage ou carrément de démentis.

Dans un monde d'information en continu exacerbé par les médias sociaux, prendre un pas de recul est devenu risqué, et la crainte de rater quelque chose, toujours présente. Mais je pense qu'il revient à Radio-Canada, à titre de diffuseur public, de tracer la voie, au risque de ne pas être toujours « première sur la nouvelle ». Plus que jamais, il vaut mieux être exact que premier. Soyons clairs : je ne dis pas que Radio-Canada n'agit pas déjà ainsi. Je souhaite seulement réitérer l'importance d'un tel engagement. La décision de traiter d'une nouvelle ou de diffuser une conférence de presse relève de la liberté éditoriale des journalistes. De ma position privilégiée, témoin de réactions souvent vives du public, je reconnais l'immense défi que cela représente lorsqu'une nouvelle tombe, dans le contexte de la guerre commerciale que nous vivons actuellement.

Plus que jamais, il importe selon moi de revenir au jeu de base, de se souvenir de ce qui constitue le socle du métier de journaliste. Je souligne ces quatre passages des NPJ en guise d'exemples :

- ***Servir l'intérêt public***  
*Notre mission est d'informer, de révéler des faits, de contribuer à la compréhension d'enjeux d'intérêt public et d'encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique.*
- ***Préserver notre indépendance***  
*Nous sommes indépendants des lobbies et des pouvoirs politiques et économiques. Nous défendons la liberté d'expression et la liberté de la presse, garantes d'une société libre et démocratique. L'intérêt public guide toutes nos décisions.*
- ***Exactitude***  
*Nous recherchons la vérité sur toutes les questions d'intérêt public. Nous déployons les efforts nécessaires pour recueillir les faits, les comprendre et les expliquer clairement à notre auditoire. Les techniques de production que nous utilisons servent à présenter nos contenus d'une manière claire et accessible.*
- ***Équilibre***  
*Nous contribuons aux débats sur les enjeux qui touchent le public canadien en présentant une diversité d'opinions. Nos contenus d'information, dans*

*tous nos médias, offrent un large éventail de sujets et de points de vue. Lorsque nous abordons des sujets controversés, nous nous assurons que les points de vue divergents sont exprimés de manière respectueuse. Nous tenons compte de leur pertinence dans le cadre du débat et de l'ampleur du courant qu'ils représentent. Nous nous assurons également de présenter ces points de vue dans un délai raisonnable.*

J'en profite pour saluer l'initiative de la Direction de l'information qui a récemment offert une série de formations sur les NPJ à des équipes d'autres secteurs. Les échos qui me sont parvenus ont démontré une réjouissante envie de mieux comprendre les exigences auxquelles sont soumis les artisans producteurs d'information et la responsabilité de chaque Radio-Canadien à cet égard. Je ne peux que souhaiter que cela soit répété dans l'avenir, afin que de nouvelles cohortes d'employés y soient également sensibilisées, au gré des embauches, partout à travers le pays.

## | LES QUESTIONS D'IDENTITÉ DE GENRE

Dans mon rapport précédent, je signalais une série de plaintes visant le reportage « Trans express », diffusé par l'émission *Enquête* le 29 février 2024. Ma révision, intitulée *Un de ces sujets si sensibles*, a été publiée le 28 août, et statuait qu'il n'y avait eu aucune infraction aux NPJ.

- [Un de ces sujets si sensibles](#)

J'ai mené l'exercice avec beaucoup de délicatesse, compte tenu des sensibilités exprimées par les nombreux plaignants. Exceptionnellement, ma révision commence par une mise en contexte, qu'on pourrait presque qualifier de mise en garde, afin de préparer les lecteurs à la suite. Quelques personnes m'ont ensuite écrit pour signifier leur désaccord avec mes conclusions. Je salue le fait que ces commentaires ont été faits avec respect, une denrée qui tend à se raréfier, de nos jours, dans l'espace public.

Deux mois après la publication de cette révision, Radio-Canada a publié une série de trois articles sur la question des soins de transition.

- [Que sait-on sur les bienfaits et risques des soins destinés aux jeunes transgenres? | Radio-Canada.ca](#)
- [Soins d'affirmation de genre : 100 ans d'histoire et de controverse | Radio-Canada.ca](#)
- [Ces « marchands de doute » au cœur du débat sur les soins de transition | Radio-Canada.ca](#)

Des plaignants ont alors dénoncé la façon dont l'article *Ces « marchands de doute »...* dépeignait les personnes et les groupes considérés comme réfractaires aux soins d'affirmation de genre. J'ai donc été appelé à produire une révision qui a conclu à une infraction aux NPJ sur un élément que je qualifierais de périphérique, alors que, sur le fond, l'article les respectait.

- [Consensus, erreurs mineures et meilleurs délais](#)

Ces deux révisions illustrent assez bien un fossé qui se creuse, à la faveur de ce qui me semble être un retour du balancier stimulé par la libération d'une parole autrefois marginale mais qui, avec la montée du populisme, se décomplexe sans aucune retenue.

Cela se reflète aussi dans le type de plaintes que mon Bureau a reçu au cours de la dernière année. On ne se gêne plus, par exemple, pour déplorer la présence à l'antenne de journalistes à la couleur de peau ou à l'accent « différents ». De tout temps, il y a eu des personnes intolérantes, voire racistes, mais le climat social actuel semble leur avoir donné un certain élan, comme s'il était soudainement devenu acceptable de s'exprimer ainsi.

Le travail des journalistes s'en trouve également regardé par le petit bout de cette lorgnette campée aux extrêmes. Ainsi, comme je l'ai déjà écrit, en voulant demeurer impartiaux, les journalistes dignes de ce nom sont presque condamnés à être trop à gauche pour les uns, ou trop à droite pour les autres. Le centre est décidément devenu une position bien inconfortable, plus que jamais « entre deux chaises ».

## | L'ACCESSIBILITÉ

Les questions d'accessibilité sont un thème récurrent parmi les plaintes et commentaires reçus par le Bureau de l'ombudsman. Je vais les aborder sous trois angles.

Dans mon rapport semestriel de 2024, je rapportais le cas de ce citoyen qui avait laissé près de 180 commentaires sur la boîte vocale du Bureau, à défaut de pouvoir parler à une personne susceptible d'entendre sa plainte. Pour l'anecdote, je précise qu'au terme de l'année 2024-2025, ce nombre était passé à plus de 300 messages, presque exclusivement sur des sujets ne relevant pas de ma juridiction. Mais ce citoyen n'est pas le seul à m'appeler, d'autres, comme lui, s'adressant à moi parce qu'ils n'ont pas de courriel, d'ordinateur ou encore ont des limitations fonctionnelles. Ils doivent donc se rabattre sur le numéro général 1 866 306-4636 qui les dirige vers un message les invitant à aller sur la page du [Centre d'assistance](#) de Radio-Canada pour remplir un formulaire. Placés devant ce cul-de-sac, ils n'ont souvent d'autre choix que de se tourner vers le Bureau de l'ombudsman, dont les coordonnées téléphoniques sont affichées sur [sa page](#) [Nous joindre](#).

Je constate que le système téléphonique de CBC, accessible au même numéro 1 866, permet de laisser un message et, j'imagine, d'espérer un retour. Pourquoi n'en serait-il pas de même à Radio-Canada?

La population canadienne est vieillissante, et c'est encore plus vrai lorsqu'on se concentre sur nos auditoires. Ce qui m'amène à aborder la question des traductions à l'écran, principalement dans le cadre d'émissions d'information. J'ai reçu, au cours de la dernière année, 30 plaintes à propos de l'affichage des traductions, en raison de la taille des caractères ou de la vitesse de défilement du texte, deux facteurs qui compliquent la lecture et la compréhension. Donnant en exemple certains médias français, les plaignants réclament une traduction à l'oral, mieux adaptée selon eux à leur vue qui baisse ou au fait qu'ils ne sont pas toujours devant l'écran, occupés par autre chose.

Je souligne ici que cette solution ne fait pas l'unanimité, d'autres personnes préférant entendre le son d'origine pour mieux apprécier les nuances qui accompagnent parfois le propos, généralement en anglais. Pour quiconque maîtrise cette langue, le choix est assez facile, mais il faut rappeler que l'auditoire de Radio-Canada est d'abord et avant tout francophone et s'attend à une programmation dans cette langue. Il ne faudrait pas tenir pour acquis que tout le monde comprend l'anglais, ce qui peut être tentant dans certains marchés comme Montréal, Sherbrooke ou dans les communautés francophones en situation minoritaire.

En attendant de trouver une solution satisfaisante, si tant est qu'elle existe, il faut garder à l'esprit que les personnes plus âgées constituent une part importante de l'auditoire des grands rendez-vous d'information.

C'est aussi dans cette optique que le Bureau de l'ombudsman explore les possibilités que lui offre l'intelligence artificielle, notamment pour rendre ses révisions disponibles pour écoute, comme le sont de nombreux articles publiés par Radio-Canada. Les révisions sont parfois exigeantes pour quiconque éprouve des problèmes de vision ou de concentration, sans oublier les personnes dont le niveau de littératie constitue un obstacle lorsque vient le temps d'entamer la lecture d'un long texte. J'ai bon espoir de voir cette fonctionnalité implantée au cours des prochains mois, par souci de transparence et d'ouverture envers tous ceux et celles que l'éthique journalistique intéresse.

Ces questions s'inscrivent dans la volonté de favoriser l'inclusion et l'équité. Autrement, nous risquons de laisser en plan bon nombre de Canadiens qui sont pourtant en droit de s'attendre à ce que Radio-Canada leur soit aussi accessible qu'à tous les autres.

## | PARLANT D'IA

Le Bureau cherche par ailleurs à optimiser la façon dont les communications du public lui parviennent et sont répertoriées. Tout en préservant le contact humain qui doit caractériser les échanges de l'ombudsman avec les citoyens, il est possible de simplifier la gestion des

courriels et appels à l'aide d'outils mettant l'IA à profit. Je prends bien soin de préciser qu'il s'agit de la « gestion des courriels » et non de la réponse qui leur est offerte, mis à part l'accusé de réception générique actuellement envoyé pour chaque courriel entrant. En effet, malgré toutes les possibilités qu'offre l'IA, je crois que les Canadiens s'attendent à ce qu'une « vraie personne » soit à l'écoute, une impression qui se confirme chaque fois que j'ai l'occasion de parler à un plaignant.

J'encourage régulièrement les équipes à appeler des citoyens mécontents. Si l'expérience n'est pas toujours concluante, elle donne généralement de bons résultats, les gens appréciant que non seulement leur plainte ait été lue, mais que quelqu'un d'humain, à Radio-Canada, prenne la peine de leur parler. Après tout, c'est de leur diffuseur public qu'il est question, et du respect de leur intelligence qui, elle, n'a rien d'artificiel.

## | SUR LA ROUTE

Encore cette année, j'ai saisi les occasions qui s'offraient à moi pour aller à la rencontre de citoyens et d'employés et parler du Bureau de l'ombudsman.

J'ai notamment eu le plaisir de passer par Vancouver pour échanger avec les équipes d'ICI Colombie-Britannique–Yukon, et d'aller à Québec pour présenter mon rôle devant un groupe d'étudiants en communication de l'Université Laval.

J'ai poursuivi mon implication à titre de secrétaire et membre du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans, une association regroupant des ombudsmans de tous horizons au pays (secteurs de l'éducation, des finances, des gouvernements, etc.). Je continue aussi d'œuvrer au sein de l'Organization of News Ombuds and Standards Editors, qui, comme son nom l'indique, regroupe des ombudsmans et des responsables de l'application des normes journalistiques de grands médias autour du monde, notamment la BBC, Associated Press, The Globe and Mail et El Pais. Enfin, j'ai toujours le plaisir de collaborer avec les membres de la commission Médiation des Médias francophones publics, qui réunit les médiateurs des diffuseurs publics français, monégasque, belge et suisse.

Ce sont là autant d'occasions de partager avec des pairs des expériences et des dilemmes communs, que ce soit à distance ou lors de conférences occasionnelles mais ô combien enrichissantes. Je ne saurais trop insister sur l'importance de ce volet du rôle d'ombudsman.

# UNE NOTE SUR LA PORTÉE

Les NPJ sont un outil précieux pour assurer une information de la plus haute qualité à l'intention du public canadien. Elles visent à guider les journalistes et autres producteurs de contenus d'information, à leur rappeler le jeu de base, comme je l'écrivais plus haut, et établir des balises à respecter dans l'exercice de leur métier.

L'esprit des NPJ exige des artisans un haut niveau de rigueur, mais sa lettre autorise parfois diverses interprétations, selon les points de vue et le temps qui passe. Et c'est généralement bien ainsi.

Rappelons ce que disent les NPJ à propos de **leur portée** :

*Le personnel de la Direction générale de l'information, de même que les contenus qu'il présente, doivent respecter tous les principes des Normes et pratiques journalistiques (NPJ), c'est-à-dire : l'exactitude, l'équité, l'équilibre, l'impartialité et l'intégrité.*

*Les employés des autres services ainsi que les contenus qu'ils produisent peuvent être tenus d'observer les NPJ en tout ou en partie :*

- A. Les employés des services régionaux ou des autres services qui produisent des contenus de nouvelles, d'actualités ou d'affaires publiques doivent respecter intégralement les NPJ.*
- B. Les autres producteurs de contenus, à l'exception des contenus de fictions et d'humour, doivent respecter les principes d'exactitude, d'équité et d'équilibre s'ils traitent de questions politiques, sociales, économiques, culturelles, scientifiques ou sportives, particulièrement s'il y a controverse.*
- C. Les contenus produits par l'auditoire, lorsqu'ils sont incorporés à des sujets d'information, doivent être conformes à l'ensemble des NPJ.*

*Par ailleurs, en période électorale ou référendaire, l'ensemble des NPJ s'applique à tous les contenus diffusés et publiés par Radio-Canada se rapportant à la campagne, aux partis et aux candidats, peu importe le service d'où ces contenus proviennent.*

*C'est aux Directions générales de l'information des Services français et anglais qu'incombe la responsabilité de l'interprétation et de l'application des NPJ. En cas de doute, les responsables des émissions et des contenus d'intérêt général doivent les consulter.*

*Les services spécialisés – sports, culture et autres – qui préparent du contenu pour les nouvelles doivent en référer à la Direction générale de l'information qui est ultimement responsable du contenu journalistique.*

*Toutes les règles précédentes s'appliquent, pendant la durée de leur engagement, au personnel extérieur auquel nous recourons pour produire nos contenus.*

Depuis mon entrée en fonction en 2021, et même avant, sauf erreur, les animateurs et animatrices d'émissions dites *générales* (c.-à-d. ne relevant pas de la Direction générale de l'information ou de la Direction des médias régionaux) sont, en certaines circonstances, assujettis aux principes d'exactitude, d'équilibre et d'équité, mais pas aux principes d'impartialité et d'intégrité, suivant la logique exprimée au paragraphe B :

*B. Les autres producteurs de contenus, à l'exception des contenus de fictions et d'humour, doivent respecter les principes d'exactitude, d'équité et d'équilibre s'ils traitent de questions politiques, sociales, économiques, culturelles, scientifiques ou sportives, particulièrement s'il y a controverse.*

C'est une interprétation valable, à mon sens, rien dans ce texte ne précisant qui sont ces « autres producteurs de contenus ». Pas plus qu'il n'est précisé, au paragraphe A, à qui on fait allusion en parlant des « des autres services » producteurs de contenus de nouvelles, d'actualités ou d'affaires publiques. D'aucuns pourraient également se questionner sur ce qu'on entend précisément par « contenus de nouvelles, d'actualités ou d'affaires publiques ». Un reportage, un article, une entrevue ou une émission entière? Diffusé dans un téléjournal, un radiojournal, une émission du matin, un magazine scientifique ou sur une plateforme numérique? Rien n'est exclu, laissant à chacun le soin d'interpréter le texte plus ou moins à sa guise, à condition de faire preuve de bonne foi.

C'est ainsi que, ces dernières années, les équipes d'émissions d'ICI PREMIÈRE comme *Tout un matin*, *Le 15-18* ou *Tout peut arriver*, par exemple, n'ont été soumises qu'aux principes d'exactitude, d'équilibre et d'équité (ce qui, je le souligne, représente tout de même un engagement significatif à l'égard des NPJ et de la qualité de l'information), même si ces émissions traitent abondamment de sujets controversés et présentent régulièrement des entrevues avec des acteurs politiques. Pourtant, comme l'on sait, ces émissions ne sont pas à proprement parler des *émissions d'information* au sens où on l'entend à Radio-Canada, puisqu'elles relèvent de la direction d'ICI PREMIÈRE. Mais il demeure qu'au sens

commun du terme, elles produisent une quantité importante de *contenus d'information*, leurs artisans eux-mêmes les qualifiant comme tels.

En quoi une entrevue serrée avec une ministre serait-elle moins un *contenu d'information* si elle est menée par Guillaume Dumas ou Annie Desrochers, plutôt que par Mathieu Nadon ou Alec Castonguay? Il me semble raisonnable pour le citoyen lambda de considérer qu'une entrevue avec un acteur de l'actualité sur un sujet qui fait débat public est un contenu d'information au sens des NPJ, peu importe la direction de qui relève l'émission.

Le public n'a pas à comprendre nos nuances internes. Nous lui devons plus de transparence.

Il faut avoir vécu sous une roche pour ignorer les bouleversements que notre monde a connus ces dernières années. Et les derniers mois ont vu une accélération de ces changements. En tant qu'ombudsman, je suis bien placé pour constater le durcissement des positions, l'effritement de la confiance envers les médias, voire les institutions en général. Cela m'a amené à me questionner sur le bien-fondé de cette interprétation de la portée des NPJ. Au risque de me répéter, je crois que mon interprétation des dernières années est tout à fait défendable, même si je suis conscient qu'elle n'a pas fait l'unanimité auprès des plaignants.

Par le passé et encore récemment, j'ai souvent expliqué à des plaignants que tel animateur ou telle animatrice n'était pas tenu à l'exigence d'impartialité, du fait qu'il ou elle pilote une émission qui ne relève pas de la Direction de l'information, citant le paragraphe B mentionné plus haut. La réaction qui a généralement suivi était teintée d'incrédulité ou, plus crûment, d'une vive indignation devant une explication perçue comme une tentative de se défilier en brandissant un organigramme obscur tel un bouclier dérisoire.

Le moment est venu, je crois, de réfléchir à la portée des NPJ afin de mieux refléter la réalité et d'être bien en phase avec ce passage tiré de leur introduction, sous ***Agir de façon responsable*** :

*Nous sommes conscients de la portée de notre travail et de notre devoir d'honnêteté auprès des auditoires.*

Les attentes des Canadiens sont très élevées. Je le constate au quotidien dans les communications que je reçois et qui, malgré quelques mots durs et reproches bien sentis, témoignent d'un attachement indéniable des citoyens à leur diffuseur public. Une nouvelle approche à cet égard serait de nature à contribuer au raffermissement de cette confiance fragilisée par la mésinformation et la désinformation. Il n'est jamais trop tard pour bien faire, dit-on, mais, plus que jamais, le temps presse.

# DES THÈMES RÉCURRENTS

Le conflit au Proche-Orient est, encore cette année, un des thèmes dominants parmi les plaintes et commentaires reçus au Bureau de l'ombudsman des Services français. Sur les 372 communications reçues, 44 % reprochaient à Radio-Canada un biais hostile à Israël, alors que 11 % estimaient que la couverture lui était favorable.

1. [Le bénéfice du doute](#)
2. [Une éternité toute relative](#)
3. [De citations et de nuances](#)
4. [Cette dépêche a rempli son rôle](#)

Il me faut préciser qu'un plaignant a généré à lui seul 143 plaintes, généralement pour accuser Radio-Canada d'être anti-Israël, notamment en raison du choix des nouvelles et des mots utilisés pour parler du Hamas. Aucune d'elles n'a entraîné une demande de révision, puisque devant l'insistance déraisonnable du plaignant et son refus de me confirmer son identité, je l'ai informé que je ne demanderais plus à la Direction de lui répondre. En revanche, je les lis toutes et, s'il y a lieu, j'informe les équipes de toute infraction potentielle aux NPJ.

## | LA LANGUE DE CHEZ NOUS

Encore cette année, plusieurs citoyens se sont adressés au Bureau de l'ombudsman pour exprimer leur amour de la langue et d'un vocabulaire approprié, tout en rappelant que Radio-Canada est « un modèle linguistique pour le public », tel qu'il est énoncé dans les NPJ, sous *Langue*. Comment le leur reprocher...

J'ai reçu plus de 300 plaintes et commentaires à ce sujet, dénonçant une faute, un anglicisme ou encore l'usage d'un terme comme « Américain » pour désigner ceux que certaines personnes préfèrent désormais appeler des « États-Uniens ».

Au risque de me répéter, la langue française évolue et il convient de s'adapter. Mais l'auditoire radio-canadien est aussi constitué de citoyens qui se remémorent une époque dorée, du moins dans leurs souvenirs, où les Pierre Nadeau, Madeleine Poulin et autres grands noms du journalisme maniaient le français avec une précision qui, croient-ils, s'étiole au profit d'une langue plus familière, parfois vulgaire. Les NPJ rappellent que la langue employée par les journalistes doit être de « niveau courant, de bonne qualité et accessible », tout en « [respectant] et [reflétant] les valeurs généralement admises dans la société ». À la lecture de ce qui précède, je ne crois pas que Radio-Canada soit engagée dans une dérive linguistique, mais il est utile de rappeler que les attentes de certains

citoyens sont élevées, et qu'il ne faut pas les ignorer, tout en prêtant une oreille vigilante aux tendances qui animent notre langue.

## | LES CHRONIQUEURS

Les NPJ ne s'appliquent pas aux commentateurs et chroniqueurs comme les Emilie Nicolas, Jean-François Lisée ou Catherine Loubier, qui sont régulièrement appelés à analyser l'actualité politique au sein des différents panels présentés dans des émissions comme *Le téléjournal*, *Mordus de politique* ou *Midi info*. Ces collaborateurs n'en sont pas moins des cibles de choix pour quiconque ne partage pas leurs opinions. Je sais qu'un effort est fait pour équilibrer ces panels afin de refléter toutes les tendances, dans la mesure du possible.

En 2024-2025, le Bureau de l'ombudsman a reçu près de 170 plaintes à l'endroit de l'un, jugé trop à droite, de l'autre, considérée comme trop « woke », ou encore de celui-ci, dont les publications sur les réseaux sociaux seraient, aux yeux de plaignants, incompatibles avec la tribune que lui offrait Radio-Canada.

Chaque plainte a été acheminée aux émissions concernées, après que j'ai prévenu son auteur de l'exemption dont jouissent les chroniqueurs invités à l'égard des NPJ. Je me réjouis de constater que, dans la plupart des cas, la direction a pris l'initiative de répondre à ces plaintes, signe d'une sincère volonté de transparence.

## | LES CHOIX ÉDITORIAUX

En tant que professionnels et professionnelles de l'information, les journalistes de Radio-Canada doivent constamment faire des choix. Ils n'ont aucune obligation de tout dire, de tout raconter. Dès l'introduction, les NPJ rappellent que la mission « est d'informer, de révéler des faits, de contribuer à la compréhension d'enjeux d'intérêt public et d'encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique », tout en défendant « la liberté d'expression et la liberté de presse ».

**« L'intérêt public guide toutes nos décisions. »**

Servir l'intérêt public ne signifie pas que Radio-Canada doit rapporter tout ce qui se passe dans le monde, au pays ou dans chaque province, ville et village. Pourtant, certains citoyens n'en attendent pas moins de leur diffuseur public. Pourquoi ne pas avoir relaté cette déclaration du président? Pourquoi ne pas avoir couvert cette manifestation au centre-ville de Montréal? Pourquoi n'avoir rien dit des conclusions de cette commission? Tant de questions auxquelles je n'ai pas les réponses... Sauf rare exception, la non-couverture d'un événement ne saurait constituer une faute déontologique en soi. C'est le résultat d'une décision prise par un ou une journaliste, en fonction de l'intérêt public, bien sûr, mais aussi de facteurs tels que l'abondance d'informations à ce moment ou la disponibilité des ressources.

Cette année, plus de 200 personnes se sont plaintes de choix éditoriaux, qu'il s'agisse d'une information que Radio-Canada n'a pas traitée ou, à l'inverse, d'une nouvelle jugée indigne du diffuseur public (un fait divers, par exemple).

Qu'on soit d'accord ou pas avec elles, j'y vois encore une occasion de réfléchir à ce que le public espère du diffuseur public et d'ajuster, lorsqu'il est pertinent de le faire, notre conception de l'intérêt public.

## | RÉACTIONS EN CHAÎNE

Quelques chaînes de plaintes ont été orchestrées, au cours de l'année, en réaction à un reportage, une émission ou une décision qui n'a pas eu l'heur de plaire à certains groupes.

Ainsi, l'émission *Tout le monde en parle* a été la cible d'un tel mouvement, à la suite de son invitation lancée à deux masculinistes apparaissant dans le documentaire *Alphas*. En tout, 84 personnes m'ont écrit pour réclamer que l'invitation leur soit retirée, estimant généralement qu'il était irresponsable de donner une telle tribune « à des gens dont le quotidien consiste à propager des propos misogynes ». J'en ai informé la direction d'ICI TÉLÉ tout en expliquant aux plaignants que je n'avais pas à me prononcer sur le choix des invités, à plus forte raison lorsque l'émission n'a pas encore été diffusée. Finalement, un des masculinistes a été désinvité dans les heures précédant l'émission et remplacé par le professeur de science politique Francis Dupuis-Déri.

La diffusion de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques de Paris a soulevé un tollé générant 79 plaintes. Certaines personnes ont dénoncé la qualité de l'animation, mais la très vaste majorité des griefs ont été dirigés vers la publicité. Il faut rappeler que la diffusion du grandiose événement a été marquée par des *aller à la pause* surgissant à des moments, disons, étonnants, ce qui a souverainement déplu à plusieurs téléspectateurs. La nature de certaines publicités a également suscité du mécontentement, notamment celle d'un grand détaillant de meubles québécois qui a transformé l'hymne national du Canada en un chant humoristique. Aussi sincère soit l'indignation des plaignants, j'ai dû leur rappeler que la publicité n'est pas soumise aux NPJ, qu'il s'agisse de sa diffusion ou de son contenu.

Le reportage « Trans express » a fait l'objet de 71 plaintes provenant de citoyens et de groupes de défense des droits de la communauté LGBTQ2+, suivies de la révision [Un de ces sujets si sensibles](#).

Enfin, le nom de la section *Proche-Orient, l'éternel conflit* a fait l'objet d'une chaîne de 47 plaintes qui s'est conclue par la révision [Une éternité toute relative](#), également mentionnée plus tôt.

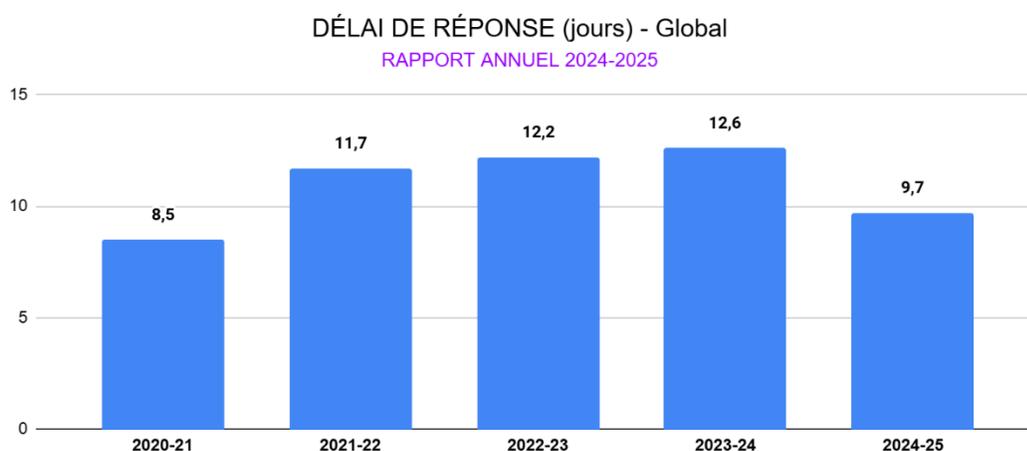
## | FAUTE AVOUÉE

En 2024-2025, j'ai recensé 17 occasions où une direction a reconnu une erreur dans sa réponse à un plaignant. Cela peut sembler peu, compte tenu du nombre de plaintes reçues, mais, de mémoire (à défaut de données fiables pour les années passées), il s'agit d'une augmentation.

Je conçois qu'il peut être délicat et désagréable pour une direction de reconnaître publiquement que son équipe a commis une erreur, mais cela demeure un mal nécessaire pour un diffuseur public qui souhaite maintenir, voire renforcer son lien de confiance avec les citoyens.

## | DÉLAI DE RÉPONSE

La procédure de cheminement des plaintes du Bureau de l'ombudsman stipule que les directions disposent d'un maximum de 20 jours ouvrables pour répondre aux plaintes avec recours. En moyenne, pour l'année 2024-2025, ce délai a été de 9,7 jours, soit près de 3 jours de moins qu'au cours de l'année précédente, ce qui est tout à l'honneur des équipes appelées à produire ces réponses.



Cela dit, je précise qu'il ne s'agit pas d'une course et que la vitesse de réponse ne doit pas, à mon avis, être considérée comme un critère déterminant dans l'évaluation du traitement d'une plainte, dans la mesure où le délai maximal est respecté.

# LES PLAINTES, SELON LA DIRECTION

## | INFORMATION

La direction de l'Information (incluant ICI RDI et Sports) a été l'objet de 1217 plaintes et commentaires, dont 1035 qui relevaient de mon mandat, au cours de l'année 2024-2025. Pour 208 d'entre elles, j'ai demandé une réponse avec ou sans recours (droit de révision). S'en sont suivies 15 demandes de révision, dont 2 où j'ai conclu que les NPJ avaient été enfreintes.

- [L'histoire doit-elle raconter toute l'Histoire?](#)
- [Du droit de se taire](#)
- [Un de ces sujets si sensibles](#)
- [La délicate question des images de boxe](#)
- [Le bénéfice du doute](#)
- [Une éternité toute relative](#)
- [De citations et de nuances](#)
- [Un rappel historique qui dérange](#)
- [Fluoration, angle et équilibre](#)
- [Cette dépêche a rempli son rôle](#)
- [Consensus, erreurs mineures et meilleurs délais](#)
- [Un pointillé approprié](#)

### **Précisions :**

- *Trois révisions publiées le 3 avril 2025 ont été comptabilisées dans l'exercice 2024-2025, leur publication ayant été retardée au-delà du 31 mars pour des raisons strictement administratives.*
- *Deux révisions demandées à la toute fin de 2024-2025 seront finalisées et publiées en 2025-2026.*

Quatre de ces révisions étaient liées, de près ou de loin, à la couverture du conflit au Proche-Orient. Parmi celles-là, [Une éternité toute relative](#) s'attarde au nom attribué, il y a plusieurs années, à la section spéciale de Radio-Canada.ca, *Proche-Orient, l'éternel conflit*. Je cite le plaignant :

*« Si Radio-Canada dit haut et fort au début de chaque article qu'il « n'aura pas de fin » à ce conflit, et ce peu importe les circonstances, les lecteurs sont poussés à accepter le taux de violence actuel puisque, selon les propos de Radio-Canada, aucune fin n'est possible; le conflit va durer pour toujours, « éternellement ».*

J'ai estimé qu'il n'y avait pas eu infraction aux NPJ, mais la plainte, et probablement la révision, ont semblé susciter une réflexion puisque la section s'appelle maintenant *Conflit au Moyen-Orient*. Cette nouvelle appellation, plus classique, lui permettra sans doute de mieux résister au passage du temps.

La révision [La délicate question des images de boxe](#) a aussi été l'occasion d'un appel à la réflexion, même si, là encore, j'ai jugé que les NPJ avaient été respectées. Ma révision se terminait sur ces mots :

*« J'en profite pour encourager la Direction des sports, ainsi que celle de l'information, à faire un rappel auprès de leurs artisans pour les sensibiliser aux impacts de la diffusion de certaines images auprès de certains auditoires à certaines heures. D'expérience, je sais qu'à force de voir des images violentes au quotidien, les journalistes, réalisateurs et monteurs risquent de devenir involontairement insensibles à la douleur et au tourment qui en émanent. De là, le danger d'une déconnexion avec le public et sa capacité à les encaisser. »*

## | MÉDIAS RÉGIONAUX

Du côté des Médias régionaux, j'ai dénombré un peu plus de 80 plaintes et commentaires, dont 44 pour lesquelles j'ai demandé une réponse, avec ou sans recours. J'ai été appelé à faire quatre révisions.

- [Cette expression décrit-elle bien le climat au conseil municipal de Saint-Antoine-de-Tilly?](#)
- [Initiations, anonymat et longueur de temps](#)
- [Qui a le droit?](#)
- [La délicate couverture des enjeux autochtones](#) (conjointement avec l'Information)

Cette dernière révision reprochait à Radio-Canada de produire des reportages « biaisés contre les Autochtones », en ne leur donnant pas une place suffisante et en ne rappelant pas « la colonisation et l'isolement sociale » dont ils ont souffert. Je cite le plaignant :

*« Indirectement, on traite les Autochtones comme des sauvages sans présenter le contexte impérialiste qui fait en sorte qu'ils sont en marge de la société québécoise. »*

Les faits n'ont pas, selon moi, donné raison au plaignant, mais sa perception mérite d'être considérée. Quelle que soit sa conclusion, je crois que toute révision peut faire œuvre utile, en permettant aux plaignants de mieux comprendre les obligations déontologiques encadrant la démarche journalistique, mais aussi en offrant aux équipes visées l'occasion de réfléchir à leur travail et prendre conscience de la perception de membres du public. Il importe surtout de ne pas se braquer, à la réception d'une plainte, mais de l'accueillir avec ouverture et une bonne dose d'humilité.

## | ICI PREMIÈRE

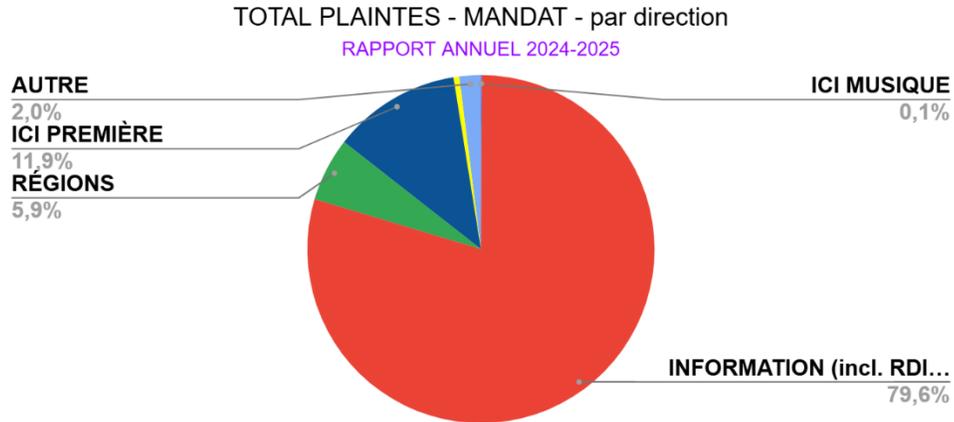
Enfin, un grand total de 408 plaintes et commentaires me sont parvenus à l'endroit des émissions d'ICI PREMIÈRE mais j'en ai acheminé moins de la moitié à la direction responsable, les autres étant anonymes, ou irrespectueux, ou les deux à la fois. Quoi qu'il en soit, une seule demande de révision a découlé de la quarantaine de plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse. Mais c'est probablement celle qui a suscité le plus de réactions.

- [La question qui tue](#)

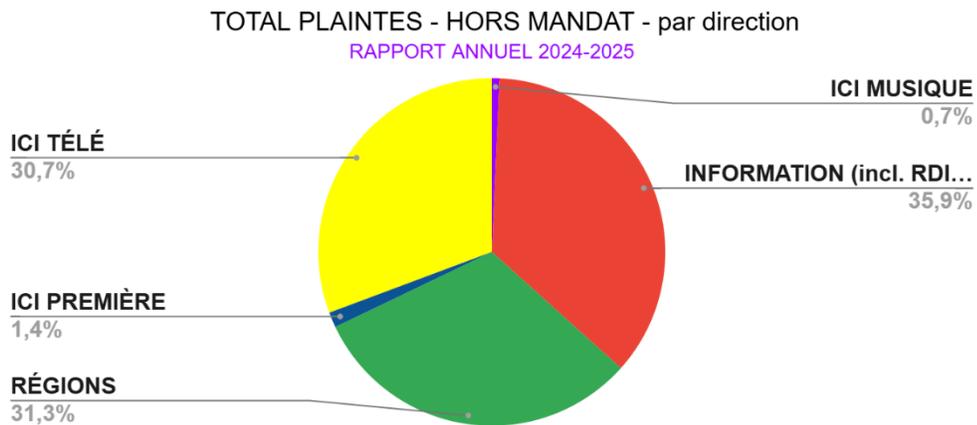
Cette révision revenait sur l'entrevue du député Haroun Bouazzi, de Québec solidaire, au micro de Patrick Masbourian, animateur de l'émission *Tout un matin*, à Montréal. Mon constat était que la toute première question de l'animateur n'avait pas respecté le principe d'équité, contrairement au reste de l'entretien. Quelques citoyens et commentateurs y ont vu une décision « *woke* », me reprochant notamment de vouloir censurer M. Masbourian et dénonçant les propos de son invité. Il faut rappeler que ma révision ne portait pas sur l'acceptabilité des déclarations controversées du député Bouazzi, mais sur la façon dont M. Masbourian l'avait reçu, ce matin-là, à son micro. Or, sans remettre en question le compte rendu qu'en ont fait certains médias, j'estime que, pour en saisir toutes les nuances, il est toujours préférable de lire la révision.

## | EN QUELQUES TABLEAUX

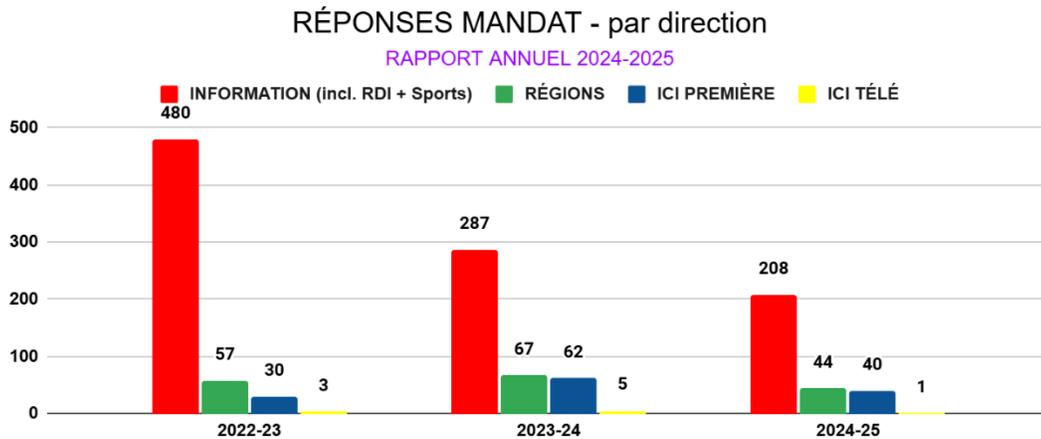
Répartition, par direction, des plaintes liées au respect des NPJ.



Répartition des plaintes ne relevant pas de mon mandat, puisque non liées aux NPJ.



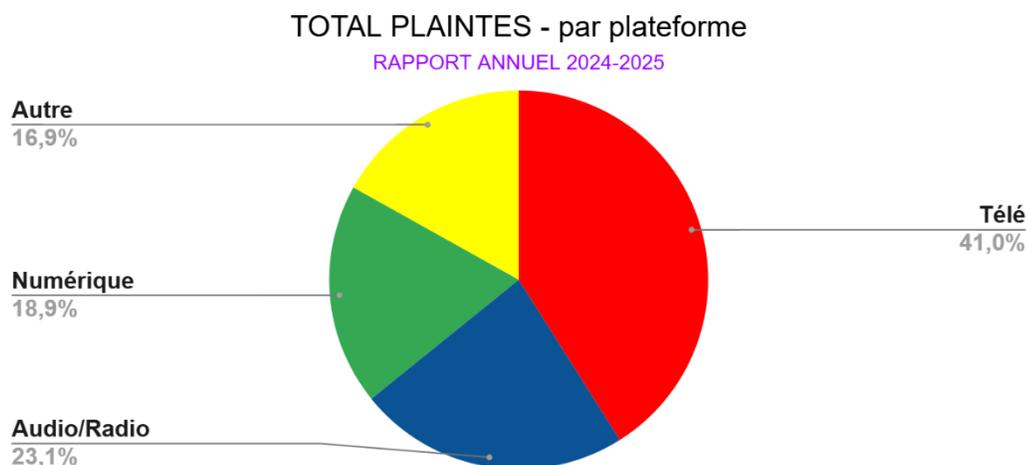
Répartition, par direction, des plaintes pour lesquelles l'ombudsman a demandé une réponse avec ou sans droit de recours.



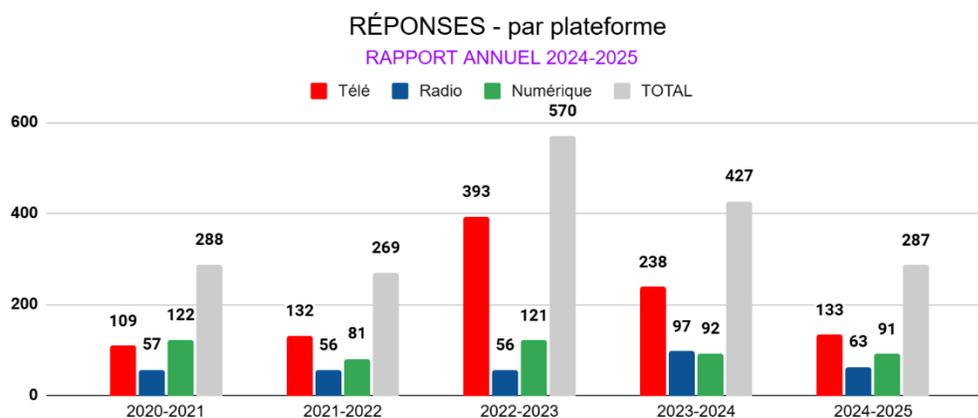
# PLAINTES ET RÉVISIONS, SELON LA PLATEFORME

Plus que jamais, les contenus d'information se déclinent sur plusieurs plateformes et en formats variés, quelle que soit la direction dont relèvent les équipes qui les produisent.

En 2024-2025, sur le total de 2208 plaintes et commentaires, environ 40 % concernaient des contenus diffusés à la télé, contre 23 % à la radio et 19 % sur les plateformes numériques. Un peu moins de 17 % traitaient de sujets comme la facturation ou la difficulté de joindre quelqu'un à Radio-Canada.



Considérant ce qui précède, il n'est pas étonnant que les contenus diffusés à la télé aient fait l'objet du plus grand nombre de demandes de réponse (133). Par contre, malgré un plus petit nombre de plaintes à leur endroit, les contenus diffusés sur le numérique ont devancé ceux de la radio à ce chapitre (91 contre 63).



J'ai publié neuf révisions concernant des contenus diffusés à la télé, contre huit sur les plateformes numériques et deux à la radio. La 18<sup>e</sup> révision faisait suite à une plainte visant un reportage diffusé à la télé et, en version écrite, sur Radio-Canada.ca.

## RÉVISIONS – CONTENUS DIFFUSÉS À LA TÉLÉ

[Du droit de se taire](#)

[Un de ces sujets si sensibles](#)

[La délicate question des images de boxe](#)

[Le bénéfice du doute](#)

[Un rappel historique qui dérange](#)

[Fluoration, angle et équilibre](#)

[Un pointillé approprié](#)

[Y a-t-il réellement risque de confusion?](#)

## RÉVISIONS – CONTENUS PUBLIÉS SUR LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES

[L'histoire doit-elle raconter toute l'Histoire?](#)

[Cette expression décrit-elle bien le climat au conseil municipal de Saint-Antoine-de-Tilly?](#)

[Initiations, anonymat et longueur de temps](#)

[Une éternité toute relative](#)

[Cette dépêche a rempli son rôle](#)

[Consensus, erreurs mineures et meilleurs délais](#)

[La délicate couverture des enjeux autochtones](#)

## RÉVISIONS – CONTENUS DIFFUSÉS À LA RADIO

[De citations et de nuances](#)

[La question qui tue](#)

## RÉVISIONS – CONTENUS DIFFUSÉS SUR PLUS D'UNE PLATEFORME

[Qui a le droit?](#)

# CONCLUSION

Je vous remercie d'avoir pris le temps de lire ce rapport annuel, mon quatrième depuis que j'occupe le rôle d'ombudsman des Services français de CBC/Radio-Canada.

Mon compte rendu de l'année 2024-2025 ne cherchait pas à être exhaustif, mais j'espère que mes observations et réflexions vous ont permis de mieux cerner les enjeux auxquels mon bureau fait face ainsi que les occasions qui s'offrent à lui, alors que l'environnement est en pleine mutation, et pas nécessairement pour le mieux.

Mille mercis à ma grande complice, l'administratrice du Bureau de l'ombudsman, Mariline Laverdure, dont le calme, la créativité et le sens de l'organisation me sont plus précieux qu'elle ne peut l'imaginer.

De sincères remerciements aussi à ma collègue ombud des Services anglais, Maxime Bertrand, qui s'avère déjà une alliée de premier plan, après quelques mois en poste.

À vous, membres du conseil d'administration de CBC/Radio-Canada, à son président, Michael Goldbloom, et à la présidente-directrice générale, Marie-Philippe Bouchard, j'exprime ma sincère reconnaissance pour votre respect à l'égard de mon indépendance et de l'institution que j'ai le privilège de représenter.

Merci de votre attention.

Pierre Champoux  
Ombudsman des Services français  
CBC/Radio-Canada

# ANNEXE I

## PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

### PAR PLATEFORME

ANNÉE	TÉLÉ (INCLUANT RDI + SPORTS)	RADIO	NUMÉRIQUE
<b>2024-2025</b>	<b>133</b>	<b>63</b>	<b>91</b>
2023-2024	238	97	92
2022-2023	393	56	121
2021-2022	132	56	81
2020-2021	109	57	122

### PAR DIRECTION

ANNÉE	INFORMATION (INCLUANT RDI + SPORTS)	RÉGIONS	ICI PREMIÈRE	ICI TÉLÉ	TOTAL PLAINTES
<b>2024-2025</b>	<b>208</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>293</b>
2023-2024	287	67	62	5	421
2022-2023	480	57	30	3	570

# ANNEXE II

## DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

ANNÉE	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
<b>2024-2025</b>	<b>220</b>	<b>9,7</b>
2023-2024	427	12,6
2022-2023	574	12,2
2021-2022	276	11,7
2020-2021	295	8,5

# ANNEXE III

## RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

ANNÉE	NOMBRE DE RÉVISIONS DEMANDÉES À L'OMBUDSMAN	NOMBRE MOYEN DE JOURS POUR PRODUIRE LES RÉVISIONS
<b>2024-2025</b>	<b>18</b>	<b>31,7</b>
2023-2024	15	37
2022-2023	18	9,1
2021-2022	31	11,5
2020-2021	25	20,4

## RÉSULTATS DES RÉVISIONS

ANNÉE	PLAINTES SANS INFRACTION	PLAINTES AVEC INFRACTION PARTIELLE	PLAINTES AVEC INFRACTION
<b>2024-2025</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
2023-2024	9	0	6
2022-2023	13	2	3
2021-2022	24	2	5
2020-2021	19	2	4

# ANNEXE IV

## LE MANDAT DE L'OMBUDSMAN

### | PRINCIPES

Radio-Canada s'engage formellement à faire preuve d'exactitude, d'équité, d'équilibre, d'impartialité et d'intégrité dans ses activités journalistiques, comme il est énoncé dans son propre guide intitulé Normes et pratiques journalistiques. Notre mission journalistique consiste à informer, à révéler, à contribuer à la compréhension d'enjeux d'intérêt public et à encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique. Nous établissons notre crédibilité en accomplissant notre mission grâce au respect des valeurs, des principes et des pratiques énoncés dans les Normes et pratiques journalistiques.

L'ombudsman est totalement indépendant de la direction et du personnel de la programmation de Radio-Canada, relevant directement du président-directeur général de la Société et, par l'entremise de ce dernier, du Conseil d'administration.

### | MANDAT

#### Plaintes et commentaires de l'auditoire

L'ombudsman agit comme instance d'appel lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse donnée par la direction de l'Information ou par les directions des programmes de Radio-Canada.

L'ombudsman n'intervient généralement que lorsqu'un plaignant informe son Bureau qu'il juge non satisfaisante une réponse donnée par un représentant de la Société. Cependant, l'ombudsman peut également intervenir lorsque la Société n'a pas répondu à une plainte dans un délai raisonnable.

L'ombudsman détermine si la démarche journalistique ou l'information diffusée qui fait l'objet de la plainte a violé les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada. La cueillette des faits revêt 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 communique les conclusions de son enquête au plaignant ainsi qu'au personnel concerné et à la direction, et les publie sur le site web de l'ombudsman.

Au besoin, l'ombudsman identifie 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.

L'ombudsman et la direction de Radio-Canada peuvent convenir que l'ombudsman effectue des études périodiques sur la couverture globale de certains sujets, lorsqu'il est estimé qu'il

peut y avoir un problème, et l'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions pour ces études.

L'ombudsman établit un registre central des plaintes et des commentaires sur les contenus d'information et porte régulièrement à l'attention des journalistes et de la direction les questions qui préoccupent le public.

L'ombudsman prépare et présente chaque année, à l'intention du président-directeur général et du Conseil d'administration, un rapport résumant le traitement donné aux plaintes déposées et passant en revue les principales questions dont le Bureau s'est occupé au cours de l'année précédente. Le rapport fait aussi état des mesures prises par la direction, le cas échéant, pour donner suite aux conclusions de l'ombudsman, dans la mesure où la communication de ces renseignements respecte les lois, règlements et conventions collectives applicables. Le rapport annuel, ou un résumé du rapport, est rendu public.

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.

## | CONFORMITÉ À LA POLITIQUE JOURNALISTIQUE

Le Bureau de l'ombudsman est responsable d'évaluer si les dispositions des Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada sont respectées dans tous les contenus sous sa juridiction. Pour ce faire, il peut obtenir l'aide de comités consultatifs indépendants.

Les membres de ces groupes sont choisis par l'ombudsman. Ils sont chargés d'évaluer des contenus pendant une période donnée ou encore l'ensemble de la couverture d'une question donnée et de faire rapport de leurs conclusions à l'ombudsman. L'ombudsman informera ensuite la direction et les journalistes de Radio-Canada de ses conclusions.

L'évaluation se fait sur la base des principes qui sous-tendent la politique journalistique de Radio-Canada. Le personnel de la direction générale de l'Information, de même que les contenus qu'il présente, ainsi que les employés des services régionaux ou des autres services qui produisent des contenus de nouvelles, d'actualités ou d'affaires publiques doivent respecter tous les principes des Normes et pratiques journalistiques à savoir :

- L'exactitude, l'équité, l'équilibre, l'impartialité et l'intégrité.

Les autres producteurs de contenus, à l'exception des contenus de fictions et d'humour, doivent respecter les principes suivants s'ils traitent de questions politiques, sociales, économiques, culturelles, scientifiques ou sportives, particulièrement s'il y a controverse :

- L'exactitude, l'équité et l'équilibre.

Les contenus produits par l'auditoire, lorsqu'ils sont incorporés à des sujets d'information, doivent être conformes à l'ensemble des Normes et pratiques journalistiques.

Par ailleurs, en période électorale ou référendaire, l'ensemble des Normes et pratiques journalistiques s'applique à tous les contenus diffusés et publiés par Radio-Canada se

rapportant à la campagne, aux partis et aux candidats, peu importe le service d'où ces contenus proviennent.

Les Normes et pratiques journalistiques s'appliquent à tous les contenus de nouvelles, actualités et affaires publiques commandés par Radio-Canada ou par des entités contrôlées par Radio-Canada et produits par des tiers.

Le Bureau de l'ombudsman rend compte de cette activité deux fois par an.

## | JURIDICTION

La juridiction du Bureau de l'ombudsman s'étend à tous les contenus couverts par les Normes et pratiques journalistiques conformément à ce que prévoit leur « Portée », que ces contenus soient présentés à la radio, à la télévision ou sur Internet (incluant les médias sociaux utilisés par Radio-Canada).

Les plaintes relatives à des émissions dépassant la juridiction de l'ombudsman devraient être adressées directement aux émissions concernées ou aux services des Relations avec l'auditoire.

## | NOMINATION

Lors d'une vacance au poste d'ombudsman, la Société sollicite ouvertement des candidatures, et ce, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de Radio-Canada.

Après une consultation pertinente, le président-directeur général constitue un comité de sélection de quatre membres. Deux membres, dont le président du comité, doivent provenir du public. Les personnes employées actuellement par la Société ou employées par la Société au cours des trois dernières années ne peuvent pas être nommées comme membres du public. Les autres membres sont choisis, l'un parmi la direction de la Société, l'autre parmi son personnel journalistique. Au moins un des membres du comité de sélection susmentionné doit être autochtone ou appartenir à un groupe en quête d'équité, comme les Canadiens racisés, les Canadiens en situation de handicap et les Canadiens qui s'auto-identifient à la communauté LGBTQ2. Les membres représentant la Société et les journalistes désignent conjointement le président du comité parmi les membres issus du public.

Le comité de sélection examine les candidatures, sélectionne un candidat et recommande sa nomination au président-directeur général. Lors de l'évaluation des candidats au poste d'ombudsman, le comité de sélection doit tenir compte de la sensibilité des candidats à l'égard de la diversité, des expériences et des voix des peuples autochtones du Canada et des Canadiens.

L'ombudsman est nommé pour un terme de cinq ans. Ce mandat peut être prolongé pour un autre terme de cinq ans uniquement. Le contrat de l'ombudsman ne peut être résilié avant son terme, sauf en cas d'inconduite grave ou si les actions de l'ombudsman sont jugées aller à l'encontre du [Code de conduite](#) de la Société.

L'ombudsman ne peut occuper un autre emploi à Radio-Canada au cours des deux années suivant la fin de son mandat, mais peut, à la discrétion de son successeur, être engagé à titre contractuel afin de travailler pour le Bureau de l'ombudsman.

# Bureau de l'ombudsman

Services français

## Pour nous joindre

Case postale 6000  
Montréal (Québec) H3C 3A8  
CANADA

(514) 597-4757

[ombudsman@radio-canada.ca](mailto:ombudsman@radio-canada.ca)  
[cbc.radio-canada.ca/fr/ombudsman](http://cbc.radio-canada.ca/fr/ombudsman)

ombudsman