Bureau de l'ombudsman

Services français

RAPPORT ANNUEL

2023-2024

CBC Radio-Canada

Le 30 mai 2024

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

Madame Catherine Tait
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 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Pierre Champoux
L'ombudsman des Services français
CBC/Radio-Canada

TABLE DES MATIÈRES

Entrée en matière 4

- Les faits saillants 6
- Les plaintes, selon le thème 12
- Les plaintes, selon la plateforme 15
- Les plaintes, selon la direction 17

Conclusion 20

ANNEXES

- I Tableaux : plaintes transmises aux directions pour réponse ……... 22
- II Tableau : délais de réponse de la direction …… 23
- III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais …… 24
- IV Le mandat de l'ombudsman …….. 25

ENTRÉE EN MATIÈRE

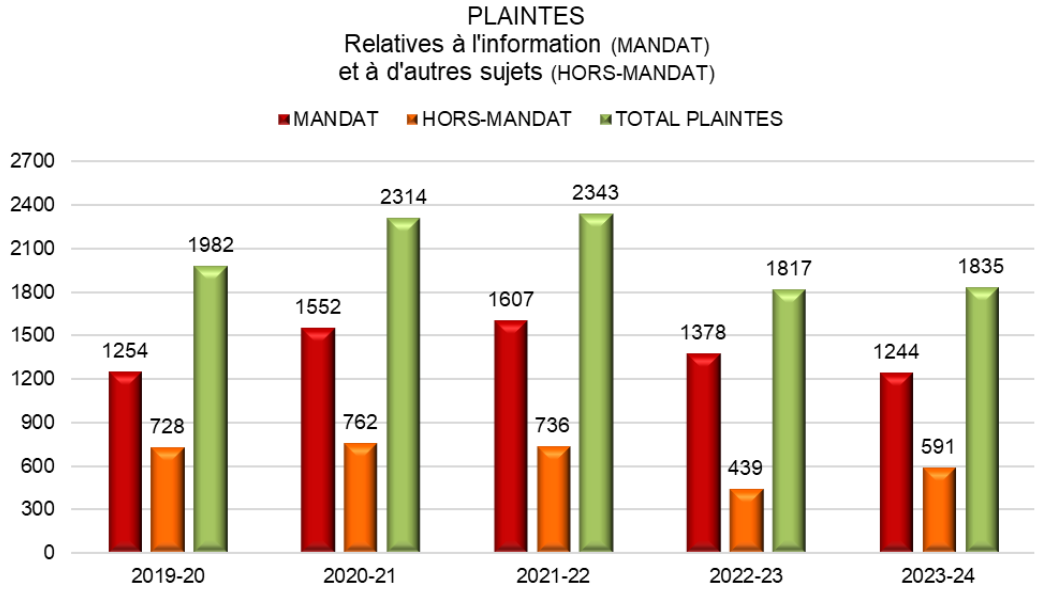
J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman des Services français, couvrant la période du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Ce rapport n'aurait pas vu le jour sans la précieuse contribution de la nouvelle administratrice du Bureau de l'ombudsman des Services français, Mariline Laverdure, qui a pris le relais de Laure Simonet le 1er janvier 2024. Je dois aussi exprimer ma reconnaissance à mon vis-à-vis des Services anglais, Jack Nagler, dont la présence et les conseils judicieux sont toujours appréciés.

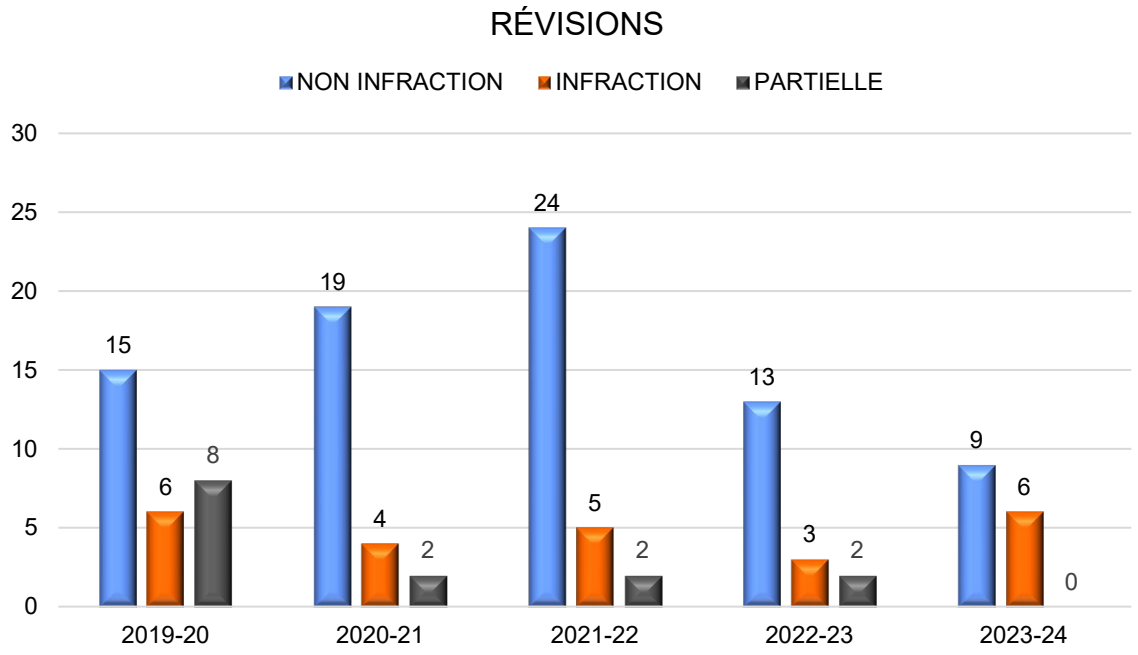
De sincères remerciements également à la présidente-directrice générale de CBC/Radio-Canada, Mme Catherine Tait, pour sa discrétion témoignant de sa confiance et de son respect de l'indépendance nécessaire à l'exercice serein de ma fonction.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 1835 plaintes et commentaires du public au cours de l'année 2023-2024, un volume quasi identique aux 1817 de l'année précédente (+1 %).

De ce nombre, 1244 relevaient de mon mandat puisqu'elles visaient des contenus soumis aux Normes et pratiques journalistiques (NPJ). C'est 10 % de moins que l'année précédente. J'ai demandé à la direction concernée de répondre à 427 plaintes (-25 %), 353 d'entre elles (-31 %) étant assorties d'un droit de recours, c'est-à-dire que le plaignant ou la plaignante pouvait, en cas d'insatisfaction devant la réponse reçue, me demander de faire une révision.



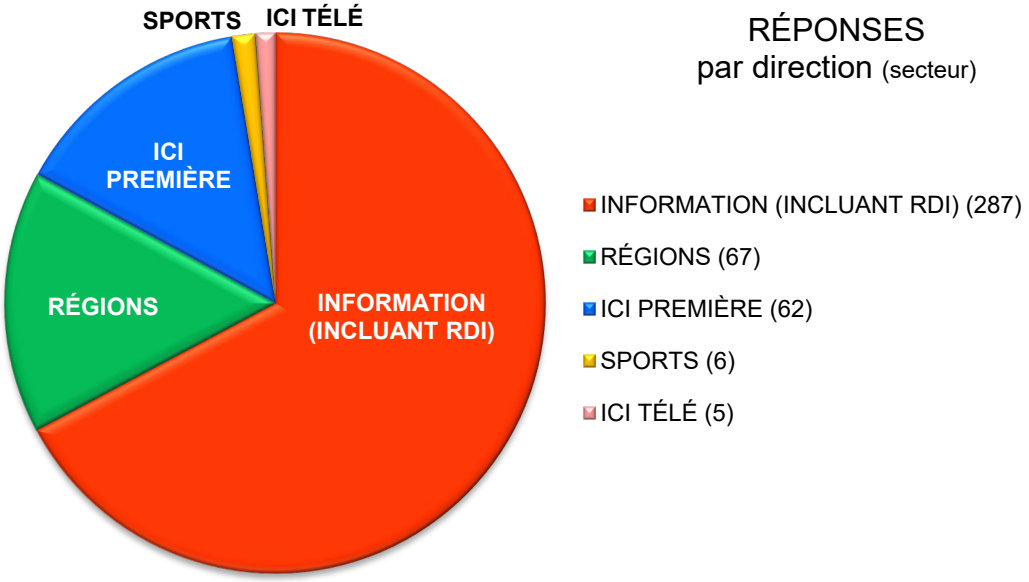
J'ai été appelé à produire 15 révisions en 2023-2024, soit trois de moins que pendant l'exercice précédent. Pour six d'entre elles, j'ai conclu que les NPJ avaient été enfreintes, contre neuf pour lesquelles j'ai jugé qu'il n'y avait pas eu infraction (annexe III, p. 22).



Merci de votre attention et bonne lecture.

LES FAITS SAILLANTS

Les contenus d'information produits par la direction de l'Information (incluant ICI RDI) ont, comme c'est généralement le cas, suscité le plus grand nombre de plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse en 2023-2024, soit 287. Cela représente tout de même une baisse de 40 % par rapport à l'exercice précédent. Viennent ensuite les directions des Médias régionaux (67 demandes de réponse) et d'ICI PREMIÈRE (62), suivies, loin derrière, des Sports (6) et d'ICI TÉLÉ (5).



Je rappelle que les équipes ont 20 jours ouvrables pour répondre à une plainte assortie d'un droit de recours. En moyenne, le délai de réponse a été de 12,6 jours l'an dernier, soit à peine plus que les 12,2 jours de l'année précédente. En quelques rares occasions, j'ai consenti à une prolongation du délai et en ai informé les personnes à l'origine des plaintes visées. Je salue d'ailleurs leur compréhension et leur ouverture.

| D'ÉQUILIBRE ET DE DURÉE

Dans son rapport annuel 2022-2023, mon collègue Jack Nagler proposait une réflexion sur le thème de l'équilibre, cet élément fondamental des NPJ qui peut parfois paraître à géométrie variable. Rappelons d'abord comment les NPJ la définissent :

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.

Comme je l'ai souvent écrit, l'équilibre se mesure généralement dans la durée, au fil des reportages, des entrevues et des émissions, parfois au fil des semaines, voire des mois. Je crois que cela est encore vrai et justifiable. Le problème, c'est que tous les citoyens ne s'informent pas de la même façon. Certains butinent sur toutes les plateformes, d'autres sont accros à la radio, tandis que *Le téléjournal* de 22 heures demeure, pour de nombreux Canadiens, la principale source d'information au quotidien. Tout le monde n'est donc pas exposé à tous les contenus renfermant ces « points de vue divergents », qu'ils soient réunis dans un seul et même article ou émission ou, comme c'est souvent le cas, dispersés dans divers reportages ou entrevues sur plus d'une plateforme.

Le conflit qui fait rage au Proche-Orient depuis le 7 octobre 2023, combiné à la polarisation des opinions, a plus que jamais fait ressortir la difficulté, pour le public, d'évaluer l'équilibre d'une couverture journalistique aussi complexe. Et, du même coup, le besoin, pour les producteurs d'information, de mieux mesurer cet équilibre pour mieux le défendre. La solution ne passe probablement pas par une formule mathématique, j'en conviens, mais le conflit au Proche-Orient me semble symptomatique d'un besoin de clarifier ce qu'on entend par « équilibre », au bénéfice des auditoires diversifiés de Radio-Canada.

J'ai ainsi reçu de nombreuses plaintes dénonçant un manque d'équilibre dans la couverture de la guerre entre Israël et le Hamas, qui pencherait trop d'un côté ou de l'autre. Fallait-il que chaque article présente systématiquement chaque point de vue? Une entrevue offrant un point de vue propalestinien devait-elle être nécessairement suivie d'une entrevue permettant d'entendre une voix pro-israélienne, et vice versa? Qu'est-ce qu'un « délai raisonnable »? Cela dépend du contexte, de l'angle du reportage ou du contenu de l'entrevue. Les balises à cet égard sont mouvantes et sujettes à interprétation.

L'équilibre ne s'apprécie pas de la même façon dans un dossier qui s'étend sur des mois ou des années, comparativement à un sujet ponctuel qui disparaîtra rapidement des écrans radars de l'intérêt public. Dans ce monde polarisé, dirait-on, nombreuses sont les personnes qui, croyant constater un manque d'équilibre, en viennent à soupçonner une partialité favorable au camp opposé.

Comme mon éminent collègue de CBC, je crois qu'il faut autant que possible éviter de se réfugier derrière l'explication de « l'équilibre sur la durée », aussi valable soit-elle en certaines occasions, et réfléchir à une façon de démontrer au public canadien les efforts déployés concrètement pour assurer une couverture équilibrée, à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'un sujet clivant comme celui de la guerre au Proche-Orient, mais aussi lorsqu'il est question d'élections partielles, comme je l'ai soulevé dans deux révisions publiées en août dernier.

Lire la révision *Contextes et équilibre (Téléjournal)*
Lire la révision *Fragile équilibre (Tout un matin)*

Les citoyens, même les journalistes, n'ont pas assez d'yeux ou d'oreilles pour tout voir, tout lire, tout entendre. Comment aider le public à mieux apprécier l'équilibre général d'une couverture? Peut-on considérer, par exemple, qu'une entrevue diffusée dans une émission d'ICI PREMIÈRE peut offrir le contrepoids à un reportage présenté à *Enquête* une semaine plus tard? Même si je suis un consommateur vorace d'information, il m'est physiquement et humainement impossible de tout écouter, regarder ou lire. Cela est encore plus vrai pour une personne *normale* dont on ne peut raisonnablement attendre qu'elle soit sans cesse collée à ses écrans ou sa radio.

L'information circule aujourd'hui sous une multitude de formes et sur une foule de plateformes, au bénéfice d'auditoires hétérogènes qui peinent parfois à distinguer le vrai du faux, le professionnel de l'amateur, le sincère du manipulateur. Cet éclatement des vecteurs de diffusion n'est pas problématique en soi, mais il génère son lot de défis, et je crois utile d'encourager une réflexion.

Autres révisions traitant de l'équilibre :
Ces mots décrivent-ils bien ce qui se passe au Proche-Orient?
Une soif d'équilibre

L'IA EST LÀ

Au cœur de l'hiver, un courriel apparaît dans la boîte de réception du Bureau de l'ombudsman. Il est intitulé :

> *« Violation présumée du Code Journalistique du Québec : Partialité et Impact Humanitaire dans la couverture de la Guerre Israël-Hamas par Radio-Canada. »*

La personne qui le signe déplore certains aspects de la couverture du conflit au Proche-Orient et cite abondamment le « *Code journalistique du Québec* » en appui à ses reproches. Il n'en fallait pas plus pour que je m'intéresse à ce document dont j'ignorais l'existence.

Et pour cause, puisqu'il n'existe pas.

Je l'ai donc signalé à la plaignante qui, avec une candeur qui l'honore autant qu'elle m'a surpris, a répondu ceci :

> *« J'ai eu recours à un outil pour être capable de structurer mes points et de bien exprimer ma demande. Je m'en avoue désolée pour les références qui n'existent pas. »*

En d'autres mots, cette plaignante a vraisemblablement, comme elle en a le droit, demandé à l'intelligence artificielle de l'aider à composer sa plainte.

Est-ce une première au Bureau de l'ombudsman? Je ne peux pas l'assurer, mais cela me semble très possible. Je crois aussi que ce phénomène est appelé à se répéter, ce qui, en soi, n'a rien de répréhensible du point de vue du public, pour quiconque souhaite porter plainte sur un sujet complexe. Évidemment, il en va autrement pour la production de contenus d'information.

Depuis le lancement de ChatGPT, il y a à peine un an et demi, l'intelligence artificielle est devenue un incontournable sujet de discussion, voire de préoccupation, dans le monde des médias notamment. Il y a là des opportunités indéniables, mais aussi des risques énormes. Comment profiter de cette technologie dans une optique d'amélioration du journalisme? Comment, à l'inverse, éviter qu'elle devienne un puissant outil de mésinformation ou de désinformation? Les questions sont nombreuses et vont bien au-delà du seul monde de l'information.

Parmi les mesures mises de l'avant par Radio-Canada au cours de la dernière année, j'ai remarqué cette fonction de synthèse vocale mise à l'essai pour permettre à un internaute d'écouter un article de Radio-Canada.ca plutôt que de lire. Il est bien indiqué, tout juste avant le texte, qu'il s'agit d'un test et que l'outil est « basé sur l'intelligence artificielle ». Le résultat est assez bluffant, même si certaines intonations trahissent parfois l'artificialité de la lecture.

Y a-t-il un risque que ce genre de « diffusion » soit un jour l'objet d'une plainte? Ça n'est certainement pas à écarter même si, pour le moment, je n'en compte aucune. Mais le moment est probablement propice pour voir s'il y a lieu de mettre à jour les NPJ pour qu'elles reflètent cette nouvelle réalité, aussi artificielle soit-elle.

QUESTION DE RAYONNEMENT

Je soulignais bien égoïstement l'an dernier l'enjeu de la découvrabilité, ou une certaine carence à ce chapitre qui nuit, selon moi, à la visibilité du Bureau de l'ombudsman. On

m’autorisera donc à revenir sur ce sujet pour constater les améliorations qui ont été apportées et celles qui demeurent en suspens.

Ainsi donc, le mot « Ombudsman », avec hyperlien idoine, apparaît maintenant au bas de chaque page de Radio-Canada.ca. Les applications mobiles Radio-Canada Info et OHdio offrent toutes deux un lien vers la page des révisions mais RC Info demeure la seule à proposer aussi un lien direct vers la page d’accueil du site de l’ombudsman.

Quoi qu’il en soit, repérer ces accès dans les applis constitue un exploit, selon moi, puisqu’ils sont confinés à la section Réglages, et non, comme il me semblerait pourtant justifié, à même les contenus susceptibles d’être l’objet de plaintes.

Pendant la rédaction de ce rapport, j’ai eu l’occasion d’aborder la question avec la Direction des Médias numériques qui m’a soumis une idée visant à assurer une meilleure visibilité du Bureau de l’ombudsman dans les articles, qu’ils soient consultés dans leur version web ou sur l’application. J’ai donc de bonnes raisons d’espérer que ce dossier soit bientôt réglé, pour le bénéfice des citoyens et citoyennes qui s’informent sur les plateformes numériques du diffuseur public.

Je conçois parfaitement que la réception d’une plainte n’est pas l’événement le plus agréable qui soit, mais il faut rappeler que chacune de ces occurrences peut contribuer à rendre meilleure l’équipe visée, ne fût-ce que parce qu’elle lui permet de prendre le pouls de son auditoire et d’en apprendre davantage sur la perception que les citoyens ont de son travail. Il en va de même de mes révisions, que je souhaite constructives et instructives, tant pour le public que pour les artisans de l’information. En guidant plus clairement le citoyen vers l’ombudsman, Radio-Canada fera preuve d’une transparence de nature à renforcer cette confiance qu’il ne faut jamais tenir pour acquise.

C’est d’ailleurs avec cette volonté faire connaître et démystifier le rôle de l’ombudsman que j’ai poursuivi, au cours de la dernière année, ma tournée des équipes régionales en me rendant à Moncton, où j’ai eu des échanges inspirants et énergisants, en plus d’être reçu en entrevue dans à l’émission *La matinale*, à ICI PREMIÈRE, et au *Téléjournal Acadie*, à ICI TÉLÉ. D’autres déplacements sont prévus pour l’année qui vient, notamment en Colombie-Britannique, l’automne prochain, à la faveur du congrès du Forum canadien des ombudsmans au sein duquel je m’implique à titre de secrétaire du conseil d’administration. J’en profiterai alors pour faire un arrêt à Vancouver, au retour, afin de rencontrer l’équipe de Radio-Canada.

J’ai aussi eu le privilège d’être invité à prendre la parole devant des groupes des universités de Sherbrooke, de Montréal, d’Ottawa et de Moncton pour expliquer le mandat de l’ombudsman devant des étudiants et étudiantes en journalisme, communication et relations publiques. J’ai honnêtement l’impression, à leur contact, d’en apprendre autant sinon davantage qu’eux, tant leurs questions sont intéressantes et propices à la réflexion.

Deux premières ont marqué l'automne dernier : j'ai participé, avec mon collègue Jack Nagler, à l'assemblée publique annuelle de CBC/Radio-Canada, avant de me confier, sur une note personnelle, dans une capsule *Sous les projecteurs*.

Je salue par ailleurs l'invitation qui m'a été faite par l'équipe de *Personnes et Culture* pour présenter mon rapport annuel 2022-2023 et mon rapport semestriel 2023-2024 lors de deux rencontres réunissant quelques dizaines de personnes en présentiel et à distance. Cela témoigne d'une curiosité que je trouve saine et rafraîchissante.

Enfin, je rappelle la publication mensuelle de mon *Mot de l'ombudsman* où je fais état de l'activité du mois écoulé, au fil d'exemples de plaintes et commentaires reçus par le Bureau.

LES PLAINTES, SELON LE THÈME

LA SITUATION AU PROCHE-ORIENT

À peine remis de la pandémie de COVID-19, et alors que le conflit en Ukraine s'enlisait, notre monde a connu une accalmie aussi courte que relative, en milieu d'année 2023, avant de replonger dans l'horreur d'une autre guerre. Le Proche-Orient s'est à son tour embrasé, au matin du 7 octobre 2023, avec l'attaque lancée par le Hamas contre Israël.

Cela a évidemment contribué au fait que le nombre de plaintes et commentaires a doublé au deuxième semestre par rapport aux six premiers mois de l'exercice (1228 contre 607). La couverture du conflit Israël-Hamas a suscité 278 plaintes et commentaires, dont une trentaine de plaintes identiques favorables à la cause palestinienne. Leurs signataires dénonçaient notamment le choix de certains mots (ex. : *guerre*) et l'absence de termes (ex. : *génocide*) qui auraient, selon ces personnes, décrit plus fidèlement la réalité sur le terrain. Cela m'a conduit à faire la révision d'une plainte dans laquelle un citoyen, en plus de reprendre les griefs énoncés dans la série de plaintes mentionnée plus haut, reprochait à Radio-Canada d'ignorer sciemment certains événements organisés en appui à la cause palestinienne.

[Lire la révision Ces mots décrivent-ils bien ce qui se passe au Proche-Orient?]

Le choix des mots a également fait l'objet de nombreuses plaintes de la part de partisans de la cause israélienne, notamment en ce qui a trait à la non-utilisation, par Radio-Canada, de l'épithète « terroriste » pour décrire le Hamas, sauf lors de l'attribution de propos. J'ai cependant jugé que la décision de recourir ou non à cette étiquette relevait de la liberté éditoriale des journalistes, tout en informant la direction de l'Information du mécontentement que sa non-utilisation par les journalistes provoquait chez certaines personnes.

Globalement, en 2023-2024, j'ai reçu un nombre à peu près équivalent de plaintes reprochant à Radio-Canada d'exprimer, dans sa couverture du conflit, un parti pris pro-israélien d'une part (51 %), et propalestinien de l'autre (49 %). Il serait hasardeux d'en tirer quelque conclusion formelle quant à l'impartialité de Radio-Canada, mais cela illustre assez bien comment une seule et même couverture peut être interprétée de façons diamétralement opposées, selon le point de vue de chacun.

LES DIVERSITÉS

Les questions de diversité sexuelle ont aussi été source de nombreuses plaintes ces derniers mois, plus particulièrement depuis la diffusion du reportage « Trans express », par l'émission *Enquête*, à ICI TÉLÉ. Une soixantaine de personnes et groupes ont porté plainte pour dénoncer ce qu'ils estiment être un reportage transphobe risquant, selon eux, de fragiliser encore davantage la communauté trans. Au moment d'écrire ces lignes, j'ignore encore si la réponse fournie par la direction de l'Information aura satisfait les plaignants ou s'il y aura une demande de révision. En tout, au fil de l'année, une centaine de plaintes ont visé des contenus d'information traitant de près ou de loin de la question de la diversité sexuelle, souvent pour la défendre, parfois pour la pourfendre.

Comme je l'ai évoqué dans mon rapport semestriel, la diversité culturelle a également soulevé les passions, en 2023-2024, notamment après une entrevue accordée par la scénariste et productrice Mara Joly à l'émission *De l'huile sur le feu* d'ICI PREMIÈRE. J'ai reçu une cinquantaine de plaintes dénonçant notamment l'expression d'un racisme anti-blanc.

[Lire la révision Manipuler avec soin (De l'huile sur le feu)]

CES THÈMES QUI REVIENNENT

Parmi les sujets de plaintes récurrents figurent, bon an mal an, la modération des commentaires et la qualité du français, qui ont chacune généré 62 plaintes.

En cette ère de polarisation et de confiance qui s'effrite, il faut aussi signaler les 94 courriels dénonçant les choix éditoriaux. Alors que certaines personnes déploraient la trop grande attention accordée à un candidat potentiel à la présidence des États-Unis, d'autres ont reproché à Radio-Canada de ne pas couvrir les premières manifestations d'agriculteurs allemands, y voyant une volonté de soustraire une information par crainte, présumaient les plaignants, que cela incite les Canadiens à faire de même.

Le mandat de l'ombudsman ne lui permet pas d'intervenir dans les décisions éditoriales comme celles qui consistent à choisir les sujets à couvrir, l'angle de traitement, leur position dans un téléjournal ou leur format. J'ai tout de même assuré ces citoyens méfiants que leurs doléances seraient acheminées aux personnes concernées, ne fût-ce que pour que ces dernières soient conscientes de cette perception, fondée ou pas.

Enfin, mon Bureau a reçu cette année une vingtaine de demandes de retrait d'articles, de reportages ou d'images, le plus souvent de la part de personnes souhaitant tourner la page sur un passage difficile de leur vie. Les NPJ stipulent clairement que le « contenu en ligne demeure accessible en permanence » et qu'en général, Radio-Canada « [n'accède] pas [aux] demandes de retrait », tout en acceptant qu'il puisse y avoir des exceptions pour des questions de sécurité, par exemple.

Il est ainsi rare qu'une demande de retrait soit acceptée d'emblée, mais son examen peut être l'occasion d'assurer une équité dans le traitement d'une cause et de veiller, par exemple, à ce que la conclusion de procédures judiciaires soit dûment rapportée, comme le stipulent les NPJ (sous *Affaires judiciaires*).

Je salue le doigté et la cohérence avec lesquels ces demandes sont généralement traitées par les directions concernées. Aussi déchirantes soient-elles, il faut les analyser avec équité, en ayant à l'esprit l'intérêt public, mais aussi le respect des personnes concernées.

LES COMMUNICATIONS HORS MANDAT

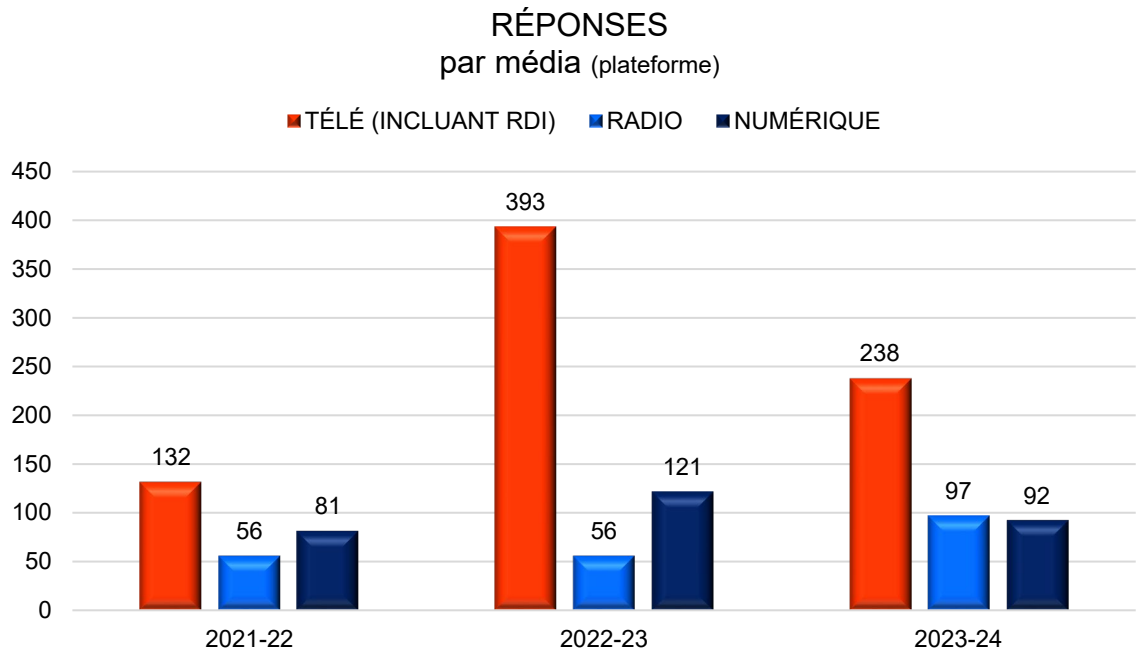
Près de 600 plaintes reçues en 2023-2024 par le Bureau de l'ombudsman concernaient des sujets qui ne sont pas couverts par mon mandat. Le volume est comparable à la moyenne des années précédentes.

Les commentaires liés à la programmation ont compté pour plus du tiers de ces communications (215), dénonçant par exemple la fin d'une série télé ou la diffusion d'une autre sur l'EXTRA d'ICI TOU.TV. Les questions techniques ont suscité une cinquantaine de plaintes, tandis que les publicités en anglais aperçues occasionnellement sur ICI TOU.TV ont continué de faire réagir. Je n'en rajouterai pas sur ce dernier point, si ce n'est pour émettre le souhait qu'une solution soit trouvée plus tôt que tard, tant cette situation peut sembler absurde du point de vue du public.

LES PLAINTES, SELON LA PLATEFORME

Des 427 plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse à la direction, plus de la moitié (238) concernait des contenus d'information diffusés à la télé (ICI TÉLÉ et ICI RDI). Il s'agit d'une baisse de 39 % par rapport à l'année précédente, année marquée par une chaîne de 265 plaintes contre une entrevue à ICI RDI, dois-je le rappeler.

Les plaintes visant des contenus et émissions radio ont grimpé de 73 % pour se chiffrer à 97, soit un peu plus que le numérique, qui en a reçu 92, une diminution de 24 % par rapport à 2022-2023



Malgré son plus faible volume de plaintes, le numérique est la plateforme ayant suscité le plus de révisions.

Révisions concernant les contenus d'information vus à la télé :
Histoire de camp (Téléjournal)
Contextes et équilibre (Téléjournal)
Une soif d'équilibre (Téléjournal 22 h)

Révisions concernant les contenus entendus à la radio :
Fragile équilibre (Tout un matin)
Manipuler avec soin (De l'huile sur le feu)
Un contrat est un contrat (ICI Ottawa-Gatineau)
Quand l'invité refuse d'entrer dans la danse

Révisions concernant les contenus consultés sur le numérique :
Des soupçons sans fondement (ICI Alberta)
Recalcul : le tramway de Québec (ICI Québec)
Incendies, climats et scepticisme (RC.ca)
Électrosensibilité, consensus et transparence (RC.ca)
Sources de doute (ICI Québec)
Vandalisme et liberté d'expressions (RC.ca)

Révisions visant une couverture multiplateforme :
Le retour d'un totem et la mémoire de Marius Barbeau
Ces mots décrivent-ils bien ce qui se passe au Proche-Orient?

Ce classement n'ayant aucune prétention scientifique, j'ai placé chaque révision sous la plateforme la plus directement concernée.

LES PLAINTES, SELON LA DIRECTION

Sans surprise, la direction de l'Information est celle qui a été appelée à traiter le plus grand nombre de plaintes au cours de la dernière année. Les deux tiers des plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse lui étaient destinées. S'en sont suivies huit demandes de révision, dont trois qui ont conclu que les NPJ avaient été enfreintes.

Histoire de camp (Téléjournal)
Contextes et équilibre (Téléjournal)
Le retour d'un totem et la mémoire de Marius Barbeau (Téléjournal)
Une soif d'équilibre (Téléjournal 22 h)
Incendies, climats et scepticisme (RC.ca)
Électrosensibilité, consensus et transparence (RC.ca)
Vandalisme et liberté d'expressions (RC.ca)
Ces mots décrivent-ils bien ce qui se passe au Proche-Orient?

La révision *Contextes et équilibre* (voir aussi la révision *Fragile équilibre [Tout un matin]*) a permis de mettre en lumière certaines lacunes lors de la couverture d'élections partielles. Contrairement aux élections générales auxquelles d'importantes ressources sont consacrées, les partielles font l'objet d'une couverture plus modeste, ce qui, ai-je constaté, peut facilement poser un risque pour l'équilibre, vu l'échantillon limité de reportages ou d'entrevues. J'ai donc cru bon de sensibiliser la direction de l'Information au « besoin d'une meilleure coordination entre les directions lorsqu'il est question d'une élection partielle, afin de garder une meilleure vue d'ensemble de la couverture et d'éviter de causer ou d'accentuer un déséquilibre ».

De leur côté, les équipes des Médias régionaux ont été appelées à répondre à 67 plaintes, dont quatre ont donné lieu à des révisions :

Des soupçons sans fondement (ICI Alberta)
Recalcul : le tramway de Québec (ICI Québec)
Sources de doute (ICI Québec)
Un contrat est un contrat (ICI Ottawa-Gatineau)

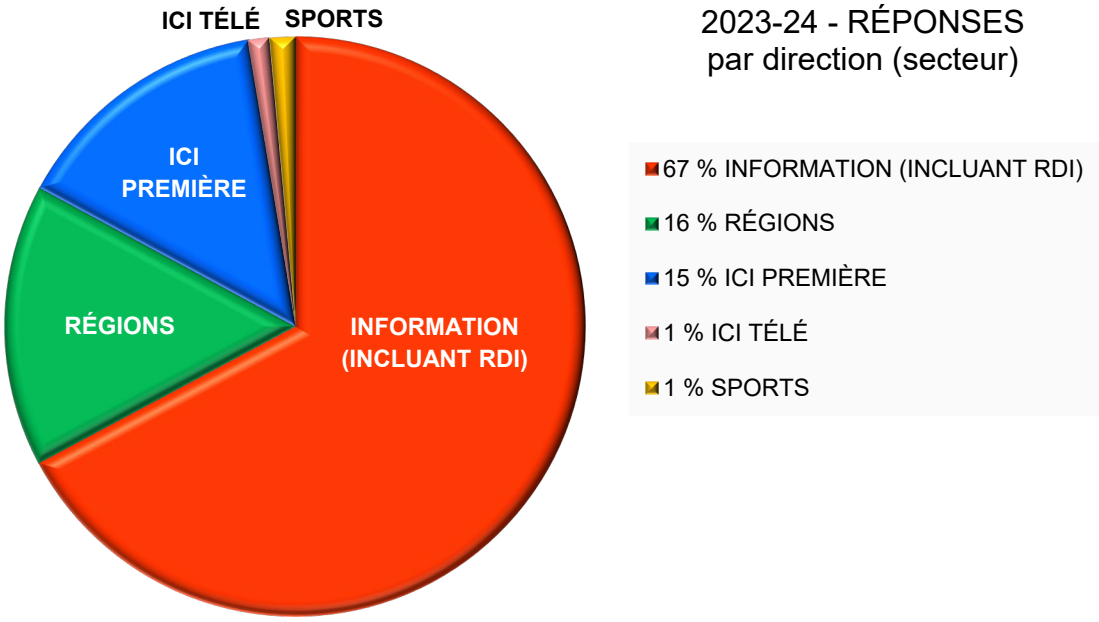
Cette dernière révision (*Un contrat est un contrat*) a été l'occasion pour la direction d'ICI Ottawa-Gatineau de faire un rappel constructif à ses équipes quant à l'importance de respecter ce qu'on appelle « le contrat d'entrevue », c'est-à-dire le périmètre des sujets dont une personne a accepté de discuter dans le cadre d'une entrevue. S'il est vrai que le terme « contrat d'entrevue » ne figure nulle part dans les NPJ, il n'en reste pas moins que,

par souci d'équité et pour préserver la confiance du public, les journalistes doivent informer la personne interviewée du sujet de l'entrevue, sans pour autant lui donner les questions précises.

Enfin, ICI PREMIÈRE a répondu à 62 plaintes, dont trois se sont soldées par une révision :

Fragile équilibre (Tout un matin)
Manipuler avec soin (De l'huile sur le feu)
Quand l'invité refuse d'entrer dans la danse

Il est à noter que des 62 plaintes traitées par ICI PREMIÈRE, 50 visaient une entrevue présentée le 17 septembre 2023 avec la scénariste et productrice Mara Joly, à l'émission *De l'huile sur le feu*. La révision qui en a découlé, *Manipuler avec soin*, a conclu que l'entrevue en tant que telle avait respecté les NPJ, mais j'ai jugé qu'il y avait eu infraction au moment d'en publier un extrait sur le réseau social Instagram, vu l'absence d'un minimum de contexte. J'estime que la direction d'ICI PREMIÈRE a agi avec diligence et transparence en retirant cette publication et en ajoutant un avertissement sur la page de l'émission.



Révisions concernant les contenus d'information vus à la télé :
Histoire de camp (Téléjournal)
Contextes et équilibre (Téléjournal)
Le retour d'un totem et la mémoire de Marius Barbeau (Téléjournal)
Une soif d'équilibre (Téléjournal 22 h)

Révisions concernant les contenus entendus à la radio :
Fragile équilibre (Tout un matin)
Manipuler avec soin (De l'huile sur le feu)
Un contrat est un contrat (ICI Ottawa-Gatineau)
Quand l'invité refuse d'entrer dans la danse

Révisions concernant les contenus consultés sur le numérique :
Des soupçons sans fondement (ICI Alberta)
Recalcul : le tramway de Québec (ICI Québec)
Incendies, climats et scepticisme (RC.ca)
Électrosensibilité, consensus et transparence (RC.ca)
Sources de doute (ICI Québec)
Vandalisme et liberté d'expressions (RC.ca)

Révision visant une couverture multiplateforme :
Ces mots décrivent-ils bien ce qui se passe au Proche-Orient?

CONCLUSION

La tendance observée ces dernières années semble se confirmer : le discours se durcit, les positions se radicalisent, la nuance n'a plus la cote. Albert Camus a écrit, il y a près de 80 ans :

> *« […] nous vivons dans le monde de l'abstraction, celui des bureaux et des machines, des idées absolues et du messianisme sans nuances.*
>
> *Nous étouffons parmi les gens qui croient avoir absolument raison, que ce soit dans leurs machines ou dans leurs idées. Et pour tous ceux qui ne peuvent vivre que dans le dialogue et dans l'amitié des hommes, ce silence est la fin du monde. »*
>
> *(Albert Camus, « Le siècle de la peur », 1946)*

Camus faisait allusion au terrorisme sous ses différentes formes, mais son propos me paraît toujours actuel devant l'étanchéité des chambres d'écho, ces espaces où circulent des idées qui ne risquent pas de confronter leurs adhérents, de les ébranler dans leurs convictions, quelles qu'elles soient. Vue des extrêmes, la nuance est parfois perçue comme un gage de faiblesse ou un refus de s'engager. Quiconque tente de se positionner au centre semble condamné à faire des mécontents, étant trop à droite pour l'un, trop à gauche pour l'autre. C'est pourtant la position délicate dans laquelle le diffuseur public doit demeurer, au bénéfice de celles et ceux qui forment cette majorité qu'on dit silencieuse. Au nom du dialogue et de l'ouverture.

Avant de conclure ce troisième rapport annuel, on me permettra de souligner le départ prochain de mon homologue de CBC, et précieux complice, Jack Nagler, qui voguera vers de nouveaux défis à la fin de cette année 2024. Je tiens à le remercier du fond du cœur pour sa patience, sa générosité et toute la sagesse qu'il a su partager avec moi depuis près de trois ans.

De bons mots également pour Mme Catherine Tait, dont le mandat prendra fin dans quelques mois et dont j'ai apprécié la confiance et la discrétion à mon endroit.

Enfin, au risque de me répéter, salutations chaleureuses à Laure Simonet, partie à la retraite à la fin du mois de février après 18 ans au Bureau de l'ombudsman des Services français. Que Laure se rassure : les connaissances qu'elle a si généreusement partagées avec la nouvelle administratrice Mariline Laverdure ont aidé cette dernière à assurer une

continuité et à veiller à ce que le Bureau de l’ombudsman remplisse sa mission avec rigueur et efficacité.

À Jack, Catherine, Laure et Mariline, je dis merci.

L’ombudsman des Services français
Pierre Champoux

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ (INCLUANT RDI)	RADIO	WEB	RADIO-WEB-TÉLÉ
2023-2024	**238**	**97**	**92**	**0**
2022-2023	393	56	121	4
2021-2022	132	56	81	7
2020-2021	109	57	122	7
2019-2020	118	33	105	11

PAR SECTEUR

	INFORMATION	RÉGIONS	ICI PREMIÈRE	ICI TÉLÉ	SPORTS	TOTAL PLAINTES
2023-2024	**287**	**67**	**62**	**5**	**6**	**427**
2022-2023	480	57	30	3	4	574

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2023-2024	**427**	**12,6**
2022-2023	574	12,2
2021-2022	276	11,7
2020-2021	295	8,5
2019-2020	267	7,9

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	NOMBRE DE RÉVISIONS DEMANDÉES À L'OMBUDSMAN	NOMBRE MOYEN DE JOURS POUR PRODUIRE LES RÉVISIONS
2023-2024	**15**	**37**
2022-2023	18	9,1
2021-2022	31	11,5
2020-2021	25	20,4
2019-2020	29	17,5

RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2023-2024	**9**	**0**	**6**
2022-2023	13	2	3
2021-2022	24	2	5
2020-2021	19	2	4
2019-2020	15	8	6

ANNEXE IV

LE MANDAT DU BUREAU 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 la Société.

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 Radio-Canada, 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 un président de 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) Canada H3C 3A8

514-597-4757

ombudsman@radio-canada.ca
cbc.radio-canada.ca/fr/ombudsman

ombudsman

CBC Radio-Canada