

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN
SERVICES FRANÇAIS

OMBUDSMAN
OMBUDSMAN
OMBUDSMAN
OMBUDSMAN
OMBUDSMAN
OMBUDSMAN
OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL
2020-2021



Le 3 juin 2021

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 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

Je vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman des Services français

Guy Gendron

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS.....	3
Tableau : correspondance reçue par l'ombudsman.....	5
LE TRAITEMENT DES PLAINTES	6
LA RÉPARTITION DES PLAINTES.....	11
LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR MÉDIA (et les défis des plateformes numériques)	16
ANNEXES	
I Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse	18
II Tableau : délais de réponse de la direction.....	19
III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais	20
IV Le mandat de l'ombudsman	21

LES FAITS SAILLANTS

J'ai l'honneur de présenter mon cinquième et dernier rapport annuel à titre d'ombudsman des Services français de CBC/Radio-Canada, puisque mon mandat se termine dans quelques jours. Je tiens d'abord à remercier les membres du conseil d'administration, son président Michael Goldbloom et la présidente-directrice générale Catherine Tait pour l'intérêt qu'ils ont manifesté envers mes observations quant à l'application des Normes et pratiques journalistiques ([NPJ](#)) au cours des dernières années. Je leur suis particulièrement reconnaissant d'avoir toujours respecté scrupuleusement l'indispensable indépendance de la fonction.

Mon rapport sera plus étoffé qu'à l'habitude, car il est d'usage qu'au moment de leur départ, les ombudsmans présentent leurs dernières suggestions sur des changements qu'ils estiment nécessaires afin de permettre une meilleure imputabilité de Radio-Canada envers le public canadien. Il m'apparaît aussi essentiel de m'attarder aux immenses défis rencontrés au cours de la dernière année qui fut dominée par une double pandémie, celle de la COVID-19, et celle de la non moins contagieuse désinformation, sans oublier le mouvement de revendications sociales déclenché par la mort tragique de l'Américain George Floyd.

Ces circonstances exceptionnelles ont fait en sorte qu'au cours de l'année 2020-2021, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 314 plaintes, commentaires ou demandes diverses, ce qui constitue un nouveau record¹ et représente le double du volume observé à mon arrivée en poste, il y a cinq ans.

De ce nombre, 1 552 portaient sur des contenus d'information. J'ai demandé à la direction de répondre à 295 plaintes concernant l'application des NPJ, ce qui est dans la moyenne des cinq dernières années. Dans 25 cas, les plaignants se sont déclarés insatisfaits de la réponse de Radio-Canada et m'ont demandé de réviser leur dossier, un nombre qui a peu varié d'une année à l'autre. Après étude de ces plaintes, j'ai conclu que 19 étaient injustifiées, que 4 étaient fondées, et que 2 autres l'étaient en partie seulement.

Dans [l'une](#) de ces révisions, j'ai exprimé de sérieuses réserves sur l'encadrement éditorial d'une des plateformes de Radio-Canada, soit Radio Canada International (RCI). Je note qu'une importante transformation des opérations de RCI a par la suite été annoncée, et que le service est maintenant intégré aux sites Radio-Canada.ca et CBCNews.ca.

¹ Le rapport annuel de 2010-2011 fait état de 2 407 plaintes et autres messages, mais près de la moitié portaient sur un même événement, soit l'exclusion de la cheffe du Parti vert, Elizabeth May, du débat télévisé organisé en prévision des élections fédérales de 2011.

Je m'en voudrais de ne pas souligner, en terminant, la contribution essentielle des personnes qui m'ont assisté dans ma tâche au cours des dernières années, à commencer par Laure Simonet, administratrice du Bureau de l'ombudsman, dont le dévouement est incomparable; mon collègue Jack Nagler, qui a brillamment assuré la relève de sa prédécesseure, Esther Enkin, au poste d'ombudsman de CBC; la commissaire aux valeurs et à l'éthique de CBC/Radio-Canada, Diane Girard, avec qui j'ai eu grand plaisir à échanger sur quantité de situations délicates; le vice-président principal des Services français, Michel Bissonnette, pour son écoute respectueuse; et enfin la directrice générale de l'Information, Luce Julien, de même que les directrices de différents autres secteurs aussi touchés par les NPJ, en particulier Sophie Morasse à ICI RADIO-CANADA TÉLÉ ou Sylvie Julien et Caroline Jamet à ICI RADIO-CANADA PREMIÈRE, chez qui j'ai toujours senti un réel souci de répondre aux attentes légitimes du public. Radio-Canada a l'immense privilège de pouvoir compter sur un auditoire informé et exigeant, à qui je veux aussi rendre hommage pour les rappels à l'ordre salutaires qu'il adresse à son diffuseur public lorsque cela s'impose.

L'ombudsman des Services français
Guy Gendron
Le 16 avril 2021

CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
2020-2021	1 552	762	2 314
2019-2020	1 254	728	1 982
2018-2019	1 349	582	1 931
2017-2018	977 (incluant les 108 : reportage sur Gilbert Sicotte au <i>TJ</i> *)	320	1 297
2016-2017	709	539 (incluant les 110 : capsule web <i>L'islam expliquée aux enfants</i> de l'émission jeunesse <i>Le monde est petit</i>)	1 248

* Entre parenthèses dans ce tableau, les plaintes sur le même sujet, qui nécessitent une seule réponse.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Sans compter les 195 plaintes et commentaires concernant la COVID-19 reçus par le Bureau de l'ombudsman au tout début de la pandémie, soit avant le mois d'avril 2020, 692 autres lui sont parvenus au cours de l'exercice 2020-2021. Le flot continu de ces messages, souvent contradictoires, est sans doute le plus intense – en nombre et en charge émotive – auquel j'ai été soumis au cours de mon mandat. Ils ont donné lieu à seulement six révisions pour lesquelles, dans la moitié des cas, la pandémie jouait en fait un rôle tout à fait accessoire. J'y reviendrai plus loin.

D'abord, ce constat sur le défi colossal qu'a dû affronter le service de l'Information: expliquer un virus dont le monde ne savait rien jusque-là, de son origine à son mode de propagation, en passant par l'efficacité des mesures pour s'en protéger; rapporter les consignes changeantes des autorités médicales et gouvernementales, souvent différentes d'une région ou d'une autorité à l'autre; décrire les faits sur le terrain en conservant un regard critique sur les décisions gouvernementales, mais sans semer indûment la confusion; traiter des vaccins, de leur conception à leur distribution, alors que les avis scientifiques sont complexes et variés; puis, enfin, le faire alors que différents acteurs mal intentionnés ou dépourvus des connaissances nécessaires s'emploient à répandre des rumeurs et de la désinformation sur l'existence même du virus ou sur la « dictature sanitaire » imposée par les autorités publiques, et cela, à partir des plus sombres recoins des médias sociaux jusqu'à la tribune de la Maison-Blanche! Bien que certaines critiques étaient fondées, j'estime que Radio-Canada s'est montrée à la hauteur de ce que l'on attend d'un service public, en dépit des importantes contraintes physiques imposées par les mesures de protection des employés et des personnes qu'ils devaient rencontrer pour recueillir l'information, et des attaques haineuses dont ils étaient régulièrement l'objet sur les réseaux sociaux.

Il faut aussi saluer, encore, la clairvoyance de plusieurs membres de l'auditoire qui ont exprimé leurs attentes légitimes, par exemple en suggérant de meilleurs moyens de présenter les données sur l'évolution de la pandémie, ou en proposant de nouveaux sujets de reportages. Ils ont ainsi contribué positivement à l'amélioration de la couverture de ce drame qui se déroulait sous nos yeux, en temps réel, faisant parfois plus d'une centaine de morts quotidiennement au pire de la crise, rien qu'au Québec.

| LES FRANCOPHONES EN MILIEU MINORITAIRE

Je me permets, à contrecœur, de faire ici une remarque concernant mes concitoyens de la francophonie canadienne qui ont été nombreux à se plaindre de la couverture de la pandémie, trop orientée, disaient-ils, sur la situation au Québec.

Pour avoir moi-même habité longtemps à l'extérieur de cette province, je comprends leur frustration occasionnelle devant le *québécocentrisme* ou le *montréalocentrisme* de certaines émissions ayant une portée nationale. Cependant, il faut savoir faire la part des choses. Les reproches incessants, en provenance principalement de citoyens acadiens ou ontariens, alors que Montréal était l'épicentre canadien de la pandémie, comptant à elle seule par moment plus de la moitié des décès au pays, m'ont paru déplacés, insensibles et capricieux. Quelqu'un s'est-il plaint qu'on parlait trop de New York le 11 septembre 2001?

Dans un étrange retour des choses, ces griefs ont probablement été alimentés en partie par le fait que le Réseau de l'information (ICI RDI) est offert gratuitement aux francophones et francophiles se trouvant à l'extérieur du Québec. Ce n'est pas le cas pour les Québécois qui, eux, doivent s'y abonner afin de contribuer directement au financement de cette chaîne. Or, comme on pouvait s'y attendre, ICI RDI a diffusé en direct les conférences de presse quotidiennes du premier ministre du Québec, François Legault, toujours accompagné des autorités de santé publique. Rappelons que la crise était concentrée au Québec où se trouvent d'ailleurs environ 90 % des francophones au pays, et que l'administration de la santé relève des provinces. Pourtant, les critiques ont fusé de toutes parts pour dénoncer ce qui était vu comme un autre exemple du manque d'ouverture à la réalité canadienne de « Radio-Canada Québec », pour réclamer qu'ICI RDI présente en direct toutes les conférences de presse de tous les premiers ministres provinciaux, qu'il annule son bulletin de midi pour diffuser les points de presse de fonctionnaires fédéraux, etc. Ces récriminations aussi constantes qu'injustifiées, considérant la réalité de la crise, furent déplorables. Elles n'ont servi personne.

| LES FRANCOPHONES EN MILIEU MAJORITAIRE

Pour leur part, de nombreux Québécois n'ayant pas le câble – souvent parce qu'ils n'en ont pas les moyens – déploraient qu'une trop grande partie de la couverture par Radio-Canada des événements liés à la pandémie soit reléguée à ICI RDI. Au même moment, d'autres Québécois, ceux-là abonnés à ICI RDI sur l'appli Radio-Canada Info, ont décidé de suspendre ce service puisque, pendant la première vague, Radio-Canada a débrouillé le signal d'ICI RDI sur le câble. Lorsque le service câblé est redevenu payant quelques mois plus tard, et au moment où s'amorçait la deuxième vague, ils ont appris qu'il n'était pas possible de réactiver leur forfait Internet, c'est-à-dire qu'en y mettant fin, ils avaient perdu définitivement l'accès à ce service. Pour regarder ICI RDI, ils doivent désormais s'abonner au câble et payer 40 ou 50 dollars par mois, alors que dans le reste du Canada, on peut avoir accès à CBC News Network, le pendant de langue anglaise d'ICI RDI, en passant par la plateforme Gem, l'équivalent d'ICI TOU.TV, pour à peine quelques dollars.

Ces considérations peuvent sembler bien éloignées des Normes et pratiques journalistiques (NPJ), et pourtant, dans leurs premières lignes, les NPJ affirment que « nos contenus sont accessibles en tout temps, et les Canadiens y accèdent comme il leur convient, au moyen d'une gamme de médias en constante évolution ».

Dans le cas présent, plusieurs citoyens québécois estiment que l'évolution s'est faite à reculons, et que la conséquence a été de rendre moins accessible l'information destinée aux francophones du Québec, ce qui soulève un enjeu d'équité par rapport au public de langue anglaise dans le reste du pays. Cela a été particulièrement le cas lorsque la deuxième et la troisième vagues ont frappé, et que les conférences de presse du premier ministre du Québec, François Legault, ont adopté une formule différente : quand il y avait des annonces importantes à faire, les nouvelles étant particulièrement mauvaises, il s'adressait au public à 17 heures. Les téléspectateurs n'ayant pas le câble – et ne pouvant donc regarder ICI RDI – devaient syntoniser le diffuseur privé, TVA, pour prendre connaissance de l'information en direct, ou alors la nouvelle chaîne Noovo, tandis qu'à ICI TÉLÉ, le diffuseur public présentait une émission de variétés ou un jeu-questionnaire.

Une dernière iniquité envers le public francophone a fait son apparition au cours de la dernière année : la multiplication de messages publicitaires entièrement en anglais, tant dans la narration que dans les textes affichés à l'écran, sur la plateforme ICI TOU.TV, y compris pendant les bulletins de nouvelles de Radio-Canada. Les plaintes à ce propos s'étant multipliées à mon bureau au cours des derniers mois, et bien que la publicité ne relève pas de mon mandat, j'estime nécessaire d'en saisir le conseil d'administration. On m'a expliqué que la publicité sur ICI TOU.TV est vendue, du moins en partie, par une sorte de mise aux enchères automatisée, et que Radio-Canada n'y peut rien si des entreprises dont les annonces sont en anglais décident d'acheter cet espace publicitaire. Ce n'est qu'après coup, et donc s'il y a plainte, qu'il serait possible d'intervenir, et encore! Une série de protestations concernant un annonceur en particulier s'est prolongée pendant trois semaines et n'a été « réglée » qu'au moment où la campagne publicitaire a pris fin. On me permettra cette remarque : il serait très étonnant qu'une situation similaire, avec cette fois des messages publicitaires en français, perdure sur la plateforme Gem, et que la réponse de CBC se limite à dire qu'on n'y peut rien puisque seule la loi de l'offre et de la demande prévaut.

| LES RÉVISIONS RELIÉES À LA COUVERTURE DE LA PANDÉMIE

Comme je le mentionnais plus haut, je n'ai eu à réviser qu'un très petit nombre de plaintes reliées à la COVID-19, et la moitié d'entre elles avaient un lien ténu avec la pandémie, ce qui témoigne non seulement de l'excellence générale du travail journalistique accompli, mais aussi de celle dans le traitement des plaintes, commentaires et suggestions en provenance du public.

Ainsi, deux des révisions ont été le résultat de plaintes portant sur des reportages traitant de l'instrumentalisation de la pandémie à des fins de propagande spirituelle ou politique, [soit par l'Église de scientologie](#), [soit par le journal *L'Epoch Times*](#), lié au mouvement Falun Gong. [Une autre](#) concernait une chronique sur les mesures de sécurité mises en place dans les abattoirs de porcs pour éviter la transmission du virus, mais le grief ciblait uniquement la question de la cruauté des méthodes utilisées pour « endormir » les animaux. Dans ces trois cas, je n'ai constaté aucune infraction aux NPJ.

Les trois révisions qui ont directement touché la couverture de la pandémie ont été [celle](#) de la plainte d'un résident de Gatineau mécontent de la présentation des données sur l'évolution de la pandémie dans sa région, [celle](#) initiée par un téléspectateur offusqué par les questions qu'il jugeait trop insistantes d'un animateur lors d'une entrevue avec un ministre québécois, et finalement celle d'un internaute qui contestait l'exactitude d'une phrase dans laquelle l'absence d'une virgule à un endroit stratégique pouvait altérer le sens du propos. Dans les trois cas, je n'ai noté aucune infraction aux NPJ.

| LES MISES AU POINT

En avril 2020, j'ai donné raison à un plaignant selon qui un reportage présenté en mars, donc au cours de l'année précédente, laissait faussement entendre que les gens de plus de 70 ans n'avaient pas le droit de se rendre à l'épicerie.

Malgré le constat de ce manquement aux NPJ, le service de l'Information n'a pas ensuite publié de correction dans sa section Mises au point, ce qui est malheureux. Je considère encore et toujours qu'il est dans l'intérêt de Radio-Canada de reconnaître ouvertement les erreurs commises en ondes ou sur le web. En tant que diffuseur public, Radio-Canada doit être exemplaire en matière d'imputabilité et de transparence. Ce cas est cependant une exception puisque toutes les autres révisions lors desquelles j'ai noté des manquements aux NPJ ont fait l'objet de mises au point. Dans plusieurs autres situations, le service de l'Information a publié des corrections ou des précisions sans qu'elles soient recommandées par le Bureau de l'ombudsman. Au total, il y en a eu une vingtaine au cours de la dernière année. Sept d'entre elles portaient sur des reportages traitant de la pandémie.

Encore une fois, je déplore que la reconnaissance et la correction des erreurs se pratique à géométrie variable. Cela touche surtout les stations régionales où les meilleures pratiques en la matière ne sont pas toujours suivies. Par exemple, il arrive souvent que des articles soient corrigés, parfois de manière importante, comme en en modifiant le titre, mais sans qu'on y fasse mention des changements apportés. Cela donne plus l'impression de vouloir cacher une faute que de la reconnaître. De plus, il est exceptionnel que les erreurs commises dans les stations régionales fassent l'objet de mises au point sur le site du service de l'Information, un peu comme si celui-ci était uniquement l'affaire de la station de Montréal.

Enfin, sur l'enjeu de la transparence envers l'auditoire, je dois signaler mon regret de constater que la direction générale de l'Information sente si peu le besoin de communiquer directement avec le public pour expliquer ses grandes orientations et ses choix éditoriaux sur des questions sensibles. Au cours de la dernière année, alors que les médias ont fait l'objet de nombreuses critiques sur quantité de thèmes, la rubrique *Le mot de l'Info* n'a été utilisée qu'à deux occasions : une fois en juillet 2020 pour expliquer la décision de mettre fin au débrouillage du signal d'ICI RDI, puis en janvier 2021 pour publier une lettre ouverte rédigée par les directeurs de l'information de plusieurs grands médias, adressée au gouvernement du Québec, lui demandant de permettre aux journalistes d'avoir accès aux établissements de santé afin qu'ils puissent mieux témoigner de la réalité de la pandémie.

Sans vouloir dénigrer la fonction d'ombudsman que j'ai eu l'honneur d'occuper pendant cinq ans, il ne me semble pas souhaitable qu'elle soit la seule à s'exprimer publiquement sur les enjeux d'éthique journalistique qui se posent à Radio-Canada, et cela pour deux raisons principales.

D'abord, l'ombudsman ne peut le faire au nom du service de l'Information puisqu'il en est indépendant. Et puis, son regard ne porte que sur les questions qui lui sont soumises dans le processus de plaintes, et donc selon une approche réactive plutôt que proactive. Il me semble qu'un média public comme Radio-Canada devrait davantage communiquer avec son auditoire au sujet de ses choix rédactionnels, et que ce rôle revient principalement à la direction générale de l'Information.

LA RÉPARTITION DES PLAINTES

Comme mentionné plus haut, ce sont les sujets reliés à la couverture de la pandémie qui ont été la principale source de plaintes et de commentaires au Bureau de l'ombudsman au cours de la dernière année. Arrivent en seconde place, loin derrière en quantité, les questions concernant le racisme et les enjeux identitaires.

Mentionnons d'abord que même au sujet de la COVID-19, plusieurs reproches de ce type ont été reçus, par exemple quant au choix de photographies montrant des personnes d'origine asiatique pour illustrer des articles qui ne traitaient pas de la pandémie en Asie. Cela a été interprété par des membres de la communauté asiatique comme une forme de discrimination à leur égard. Quelques rappels ont été nécessaires pour corriger la situation.

Cependant, c'est bien évidemment les débats entourant le mouvement Black Lives Matter (BLM), à la suite de la mort à Minneapolis d'un Afro-Américain, George Floyd, tué par un policier blanc lors de son arrestation, qui ont entraîné le plus grand nombre de plaintes concernant le racisme, la représentation de la diversité ou les questions identitaires. Il y en a eu 71, et de toutes sortes. Au départ, plusieurs téléspectateurs ont dénoncé la présentation de la vidéo montrant M. Floyd agonisant sous le genou du policier, la jugeant trop explicite. Puis, des citoyens ont protesté parce que l'on accordait trop ou pas assez de place à la couverture des manifestations de BLM et au déboulonnage de statues aux États-Unis comme au Canada. Enfin, d'autres symboles ont été pris en otage dans ce débat, soit les mots servant à en parler : « racisme », « racisme systémique », « racisé », etc. Radio-Canada s'est vue accusée par les uns d'utiliser ces termes, et par les autres d'éviter de le faire; d'être *woke* en cédant à la censure, ou encore d'être insensible à la souffrance des minorités victimes de discrimination.

Ce débat a été pénible à regarder par moment, car il a donné lieu à des propos outranciers de toutes parts. Cependant, avec un pas de recul, j'estime qu'il a permis de faire une mise à jour salutaire pour l'ensemble de la société et qu'il a favorisé une meilleure connaissance et reconnaissance des enjeux de la diversité et de l'inclusion.

Des 71 plaintes reliées de près ou de loin au mouvement BLM, trois ont conduit à des révisions. Un premier plaignant s'opposait à l'utilisation du mot « racisme » pour qualifier des situations qui, selon lui, relevaient tout au plus de la discrimination, dans un article intitulé *50 nuances de racisme*. [J'ai conclu](#) que le terme était approprié et que l'article respectait les NPJ.

| L'INSULTE COMMENÇANT PAR LA LETTRE N

Un autre citoyen a dénoncé l'utilisation du mot « nègre » par un chroniqueur radio qui faisait référence au titre d'un essai incontournable dans l'histoire politique du Québec, *Nègres blancs d'Amérique*. Notons que la majorité des plaintes quant à l'utilisation de ce mot visaient à dénoncer le fait que journalistes et annonceurs évitaient de le prononcer en ondes, et le remplaçaient par une formule étrangère à l'esprit de la langue française, soit « le mot en n ».

Ma révision de cette plainte était intitulée [Ce mot dans la bouche d'un Blanc est-il une grenade?](#), en référence au titre d'un roman de l'écrivain d'origine haïtienne Dany Laferrière, dans lequel on retrouve le mot honni. Ce fut une décision difficile dans le contexte de la dernière année, chargé de récriminations, d'accusations, de culpabilité, de douleur. J'ai estimé que s'il était évidemment inacceptable d'utiliser le mot en cause comme une insulte pour qualifier une personne ou un groupe, il y a des situations où il peut être employé sans l'intention de blesser, notamment lorsqu'il s'agit de nommer une œuvre littéraire ou de dénoncer la discrimination à l'égard des Noirs. Ce mot existe, il a une histoire. Il a même encore une histoire à raconter aux nouvelles générations qui n'ont pas connu la réalité répugnante de la traite négrière en Amérique. Dans cette révision, j'ai rappelé que les NPJ demandent de respecter la sensibilité de l'auditoire sur tous les sujets délicats, mais qu'elles exigent aussi de présenter la réalité telle qu'elle est, même dans ses aspects les plus détestables. J'écrivais :

« Sur ces questions, j'estime que la retenue n'est pas de la censure, mais une forme de respect. Inversement, s'il faut être à l'écoute du public, on ne doit pas pour autant renoncer à montrer et à décrire la réalité de notre monde, car cela serait une abdication du mandat de contribuer à la compréhension des enjeux d'intérêt public. »

Plus loin, je rappelais « qu'il n'existe pas de droit de ne pas être offensé, car son corolaire serait l'obligation de ne jamais rien dire qui puisse froisser un seul auditeur ». Dans ce cas, disais-je, « il en découlerait la multiplication des anathèmes, le règne de l'autocensure et, donc, un rétrécissement du débat public ».

En concluant que la chronique avait respecté les NPJ, j'ai lancé un appel à faire la part des choses, en ces termes :

« Je n'estime pas que Radio-Canada doive bannir l'usage du mot “nègre” en toutes circonstances, mais il doit être utilisé de manière responsable. Si l'exigence de clarté peut justifier son emploi, il faut aussi reconnaître la charge négative qu'il porte et en tenir compte. Le contexte de son utilisation est donc crucial. »

| LES QUESTIONS AUTOCHTONES

La mort tragique d'une mère de famille autochtone, Joyce Echaquan, sous les insultes de membres du personnel de l'hôpital de Joliette, a aussi conduit à une [révision](#) sur le thème du racisme. Selon le plaignant, il était inexact de qualifier de « racistes » les propos tenus à son endroit par les deux infirmières.

J'ai conclu que le qualificatif était conforme aux NPJ, qui demandent de recueillir les faits et de les expliquer d'une manière claire et accessible. Cela exige parfois d'appeler un chat un chat.

Enfin, sur les questions autochtones, encore cette année le Bureau de l'ombudsman a reçu plusieurs plaintes (huit) sur l'enjeu de l'usurpation de l'identité de membres des communautés autochtones, en particulier de celle des Métis. Le flou existant sur les critères permettant de déterminer qui est ou n'est pas un « véritable » Autochtone, et donc qui peut bénéficier de certains programmes d'aide ciblés, par exemple en matière de logement, d'embauche préférentielle ou de subventions diverses, est réel. Il est donc d'intérêt public d'examiner cette situation, et inévitable que cela choque certaines personnes qui profitent de la situation actuelle, que cela soit de bonne foi ou pas.

| LA QUALITÉ DU FRANÇAIS

Il s'agit d'un thème récurrent : les plaintes portant sur la qualité du français, ou sur l'absence, l'insuffisance ou l'imprécision de la traduction française d'extraits sonores présentés en ondes, sont toujours aussi nombreuses. Mon bureau en a reçu 78 cette année, et bien que les fautes d'orthographe, de grammaire ou de prononciation ne relèvent pas de mon mandat, l'absence d'une traduction digne de ce nom de citations en anglais, parfois longues et abondantes, contrevient en effet aux NPJ, qui demandent de présenter les faits clairement. Or, tous les auditeurs de la chaîne française de Radio-Canada ne sont pas bilingues, et il est normal qu'ils s'attendent à comprendre ce qu'on leur présente, c'est-à-dire que l'on traduise pour eux les contenus formulés dans d'autres langues. On remarque ces situations en particulier dans les émissions de la programmation générale d'ICI PREMIÈRE, et surtout lors de chroniques traitant de la culture ou des sports. J'estime qu'un rappel à l'ordre vigoureux s'impose, car s'il est normal que Radio-Canada souhaite que ses journalistes, animateurs et chroniqueurs comprennent la langue anglaise, ce n'est pas pour diffuser des émissions « en bilingue ».

Dans les bulletins de nouvelles télévisés, aussi, de nombreuses infractions de ce type se produisent régulièrement, la plupart étant le résultat d'oublis, d'erreurs d'aiguillage ou de problèmes techniques. À chaque occasion, le service de l'Information dit regretter l'incident, mais ne pouvoir rien y faire, au fond. Je me permets d'exprimer ici mon désaccord. Les traductions à l'aide de sous-titres sont aussi nombreuses qu'inévitables. On en retrouve dans tous les bulletins de nouvelles d'ICI TÉLÉ, pour la simple raison que la langue française est minoritaire sur notre continent et que pour rendre compte de la réalité qui nous entoure, il faut souvent faire appel à des intervenants qui s'expriment en anglais. Radio-Canada se trouve donc, objectivement, dans une situation très différente de celle de CBC où les journalistes n'ont habituellement pas à composer avec la traduction d'extraits sonores en français sur une base quotidienne. Or, la pratique actuelle, au réseau français, est d'insérer le texte écrit des traductions au moment de la mise en ondes des reportages, en direct. Quiconque n'a passé que quelques minutes dans une régie télé lors de la présentation d'un bulletin de nouvelles sait à quel point il peut y régner une atmosphère survoltée, remplie d'imprévus et de retournements qui sont une source de distraction pour l'aiguilleur.

Il est difficile, dans ce contexte, de blâmer le technicien quand des erreurs se produisent, surtout lorsqu'un reportage contient plusieurs traductions qui se succèdent de manière rapide, ce qui exige qu'elles entrent et sortent à des moments très précis pour suivre le rythme des propos de l'intervenant, et pour donner le temps aux téléspectateurs de les lire. Souvent, une seconde de retard peut faire la différence. Le principe d'exactitude des NPJ stipule que « les techniques de production que nous utilisons servent à présenter nos contenus d'une manière claire et accessible ». Or, pour un téléspectateur francophone ne maîtrisant pas les deux langues, un extrait en anglais diffusé sans traduction, ou dont la traduction arrive en retard et doit être retirée si rapidement qu'il lui est impossible de la lire, l'information alors présentée n'est ni claire ni accessible.

Ce type de situation se présente avec une fréquence telle qu'il m'apparaît que des mesures doivent être prises pour y remédier durablement en modifiant la « technique de production » qui consiste à insérer les traductions au moment de la mise en ondes, dans l'improvisation du direct. Je recommande donc que les traductions soient ajoutées aux reportages à l'étape de la préproduction, avant leur mise en ondes. Cela permettrait de s'assurer qu'elles entrent et sortent exactement au moment prévu afin de rendre l'information la plus intelligible possible. Ce type d'erreur est trop fréquent et a un impact trop important sur la clarté de l'information pour que Radio-Canada fasse l'économie d'une telle solution permanente. J'estime que cet enjeu en est un de respect à l'égard de l'auditoire francophone, et que le résultat en vaudra les efforts techniques.

| LES COMMENTAIRES DES INTERNAUTES

Année après année, de nombreux internautes portent plainte au sujet de la modération des commentaires que les citoyens peuvent formuler au bas des articles d'information. La plupart de ces plaintes proviennent de gens dont la publication a été bloquée par les modérateurs et qui s'estiment brimés dans leur liberté d'expression. Il faut leur rappeler que ce droit n'est pas absolu, et que Radio-Canada a le devoir de s'assurer que les commentaires du public respectent sa [nétiquette](#). Ma réflexion sur le sujet rejoint l'analyse qu'en ont faite plusieurs autres médias de référence au cours des dernières années : il vaudrait mieux éliminer complètement la possibilité pour tout un chacun de commenter les articles d'information, car cela n'apporte généralement aucune contribution notable. Le plus souvent, cette section offre à quelques personnes – habituellement toujours les mêmes – une occasion de s'affronter, comme dans un ring de boxe, en ressassant les mêmes obsessions, préjugés et demi-vérités. On assiste rarement à un échange éclairant, mais plutôt à des querelles entre initiés qui ont pour effet un nivellement vers le bas du débat.

Le web regorge d'autres forums pour que s'y exprime la colère vengeresse de la foule. Faut-il qu'un média public comme CBC/Radio-Canada lui accorde un espace supplémentaire? Et qu'il le fasse à même les pages réservées à l'information? Des journalistes professionnels consacrent parfois des semaines à certains reportages, à vérifier et contrevérifier les faits, pour constater ensuite qu'aussitôt leur article publié, n'importe qui peut raconter n'importe quoi sur le sujet et en contredire le contenu. Qui cela sert-il vraiment? À mon avis, ouvrir ainsi ses pages à tout venant est une fausse bonne idée.

Si, au départ, on souhaitait enrichir les contenus en faisant appel à la sagesse populaire, il faut admettre que l'expérience a mal tourné comme le démontre la nécessité qu'a éprouvée CBC/Radio-Canada de fermer aux commentaires de plus en plus d'articles ou même des sections entières parasitées par des propos grossiers, haineux et racistes. Les efforts importants consacrés à la modération des commentaires serviraient mieux l'intérêt public s'ils étaient redirigés vers l'enrichissement des contenus d'information.

| AUTRES CONSIDÉRATIONS

Comme mon collègue Jack Nagler, ombudsman du réseau anglais, je crois que l'on devrait apporter quelques éclaircissements à notre mandat et à la procédure de cheminement des plaintes. Le premier indiquerait que l'on peut seulement recevoir les plaintes en provenance du public, ce qui exclut celles émanant d'employés de CBC/Radio-Canada. Cela éviterait, par exemple, qu'un journaliste mécontent d'une décision éditoriale tente de la contester en faisant appel à l'ombudsman.

Le mandat des deux ombudsmans stipule déjà qu'ils ne procèdent pas à l'analyse de la responsabilité civile de Radio-Canada ou de ses journalistes. La procédure de cheminement des plaintes ajoute que lorsque la plainte a une « incidence juridique (mise en demeure ou menace de poursuites) », l'ombudsman « demande au plaignant de choisir entre la voie juridique ou le recours à l'ombudsman », et qu'il décide ensuite « s'il se dessaisit ou non du dossier ». On devrait préciser que l'ombudsman peut aussi se désister lorsqu'une plainte porte sur un contenu d'information qui fait l'objet – directement ou indirectement – d'une action en justice, que ce soit par le plaignant ou par toute autre personne, de manière à éviter toute possibilité d'instrumentalisation juridique du processus de plaintes auprès des ombudsmans.

LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR MÉDIA (et les défis des plateformes numériques)

La progression en nombre et en importance relative des plaintes portant sur les contenus d'information publiés sur le web ne se dément pas d'une année à l'autre. En chiffre absolu, elles ont doublé depuis cinq ans. Cela tient à plusieurs facteurs dont le principal est sans doute la popularité grandissante de cette plateforme de diffusion de l'information, accessible partout et tout le temps, grâce aux appareils mobiles connectés.

D'autres considérations entrent aussi en jeu et représentent un défi pour Radio-Canada. La liste est longue.

D'abord, il y a le problème de l'encadrement éditorial parfois minimal, particulièrement en région et en dehors des heures régulières de travail. Le contenu des articles et le choix des titres et des images servant à les illustrer en souffrent régulièrement. J'ai d'ailleurs eu l'occasion, à plusieurs reprises, de déplorer que les corrections ensuite faites aux articles produits par des stations régionales ne soient pas conformes aux meilleures pratiques, c'est-à-dire qu'elles négligent de faire une mention explicite des changements apportés. Le message voulant qu'il n'y ait pas de honte à admettre une erreur, et que cela contribue au contraire à augmenter la confiance du public envers Radio-Canada, ne semble pas avoir atteint toutes les rédactions au pays.

Ensuite, il y a l'enjeu de l'identification des contenus d'information publiés en ligne, qu'il s'agisse d'articles ou de reportages vidéo. J'estime qu'il faudrait mettre en place un moyen de les identifier clairement afin d'éviter toute confusion avec ceux produits par différentes plateformes ou services de Radio-Canada qui répondent à d'autres impératifs, et même par d'autres médias. D'abord, tous les articles d'information devraient être signés par le journaliste qui en a assuré la rédaction, et un logo facilement reconnaissable devrait apparaître immédiatement à côté du nom du reporter ou rédacteur, comme cela est le cas sur le site CBCNews.ca, de sorte que lorsque des usagers les partagent sur d'autres plateformes, on ne perde pas la trace de leur origine « radio-canadienne » et plus précisément celle du service de l'Information de Radio-Canada.

Pour des raisons semblables, il faudrait mettre en place une méthode permettant d'indiquer clairement la date de production des reportages que Radio-Canada publie sur d'autres plateformes, en particulier sur YouTube. Selon le type d'écran à partir duquel on peut accéder à ces contenus, il est parfois impossible de savoir à quand remonte la vidéo, ce qui est pourtant un élément essentiel à la compréhension de son contenu. C'est d'autant plus le cas parce que ces vidéos peuvent y demeurer présentes pendant des années et être partagées à l'infini.

Je recommande donc de surimposer la date de diffusion originale dans l'un des coins supérieurs de l'écran de la vidéo avant de la mettre en ligne sur YouTube ou sur d'autres plateformes, de sorte que la divulgation de cette information ne dépende pas des différentes configurations de celles-ci.

Dans le même ordre d'idées, je note que plusieurs émissions radio mettent en ligne de courts textes de nouvelles inspirés de propos recueillis lors d'entrevues qu'elles ont présentées. Cela est fort utile pour faire circuler l'information et lui donner un plus grand rayonnement. J'estime cependant que ce type d'article devrait toujours contenir un lien vers l'entrevue intégrale, permettant ainsi aux internautes de replacer la nouvelle dans son contexte plus général.

La même logique doit s'appliquer aux articles dont le sujet principal est un document publiquement accessible sur le web, comme une étude, un rapport, un jugement ou un projet de loi. Je considère que, dans le respect de la section des NPJ portant sur les hyperliens, ces articles devraient toujours contenir un lien menant directement au texte original, ce qui est encore loin d'être une pratique courante.

Finalement, je souhaite traiter d'une question qui me préoccupe depuis le début de mon mandat. La facilité avec laquelle il est possible de retrouver des informations nominales à l'aide de moteurs de recherche de plus en plus puissants, même des années plus tard, soulève un enjeu éthique important. En cette matière, Radio-Canada n'est pas un cas unique. Un peu partout dans le monde, les grands médias s'interrogent sur cet enjeu en voyant se multiplier les demandes de retrait de contenus. En principe, les médias s'y opposent, car cela est inscrit dans leur ADN : ils sont là pour lancer des informations dans le domaine public, pas pour les en retirer. Sauf qu'au 21^e siècle, la présence de certaines informations qui semblent parfois banales, puisque relevant de la catégorie des « faits divers », peut avoir des conséquences durables et sérieuses sur la vie des gens, par exemple sur leur capacité de trouver un emploi ou un logement. Risque-t-on, plus de 150 ans après la publication par Victor Hugo de son roman *Les misérables*, de produire d'autres Jean Valjean, poursuivis leur vie durant par une erreur de jeunesse?

J'invite Radio-Canada à examiner ce problème et à y chercher une solution qui permettrait d'allier le droit du public à l'information, la nécessaire préservation de l'intégrité des archives qui constituent le brouillon de l'histoire, et les aspirations légitimes de citoyens à ne pas subir indéfiniment les répercussions disproportionnées de simples hasards du destin ou de gestes malheureux, surtout lorsqu'ils sont sans conséquences graves pour la société. Certains médias que l'on pourrait dire « de référence », comme Radio-Canada, ont choisi d'agir en amont, soit en s'interrogeant sur ce qu'ils publient. Ils se demandent : doit-on vraiment produire des articles sur des faits divers d'une importance relative, y nommer les gens qui sont seulement suspects dans des causes mineures, puis conserver ces textes en ligne pour l'éternité? Parfois, ils choisissent de désigner ces personnes uniquement à l'aide d'initiales, du moins dans les étapes précédant un verdict de culpabilité, ce qui a pour effet de limiter la propagation d'allégations infondées les concernant, dans l'éventualité d'un acquittement.

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ	RDI	RADIO	WEB	RADIO- WEB- TÉLÉ*	TOTAL PLAINTES
2020-2021	63	46	57	122	7	295
2019-2020	73	45	33	105	11	267
2018-2019	65	50	64	107	14	300
2017-2018	190	49	36	79	5	359
2016-2017	65	59	36	61	21	242

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2020-2021	295	8,5
2019-2020	267	7,9
2018-2019	300	9,9
2017-2018	359	9,8
2016-2017	242	11,9

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2020-2021	25	20,4
2019-2020	29	17,5
2018-2019	28	14,8
2017-2018	20	8,7
2016-2017	27	12,8

RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2020-2021	19	2	4
2019-2020	15	8	6
2018-2019	20	1	7
2017-2018	15	3	2
2016-2017	19	4	4

ANNEXE IV

LE MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN²

| 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.

² [Mandat](#) adopté par le Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada le 21 mars 2019.

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. 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.

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.

OMBUUDSMAN
OMBUUDSMAN
OMBUUDSMAN
OMBUDSMAN
UMBUDSIMAN
UMBUDSIMAN
UMBUDSIMAN

BUREAU DE L'OMBUDSMAN
SERVICES FRANÇAIS

POUR NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE :

1000, avenue Papineau
Montréal (Québec) H2K 0C2

PAR TÉLÉPHONE :

514-597-4757 (local)
1-877-846-4737 (sans frais)

PAR TÉLÉCOPIEUR :

514-597-5253

PAR COURRIEL :

ombudsman@radio-canada.ca

EN LIGNE :

cbc.radio-canada.ca/ombudsman

