



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
SERVICES FRANÇAIS

**RAPPORT
ANNUEL**
2022-2023



Le 1er juin 2023

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 2022 au 31 mars 2023.

Je vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman des Services français
CBC/Radio-Canada

Pierre Champoux

TABLE DES MATIÈRES

ENTRÉE EN MATIÈRE	3
LES FAITS SAILLANTS	5
Tableau : correspondance reçue par l'ombudsman	8
LES PLAINTES, SELON LE THÈME	9
LES PLAINTES, SELON LA PLATEFORME	13
LES PLAINTES, SELON LA DIRECTION	16
CONCLUSION	18
ANNEXES	
I Tableaux : plaintes transmises aux directions pour réponse	19
II Tableau : délais de réponse de la direction	20
III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais	21
IV Le mandat de l'ombudsman	22

ENTRÉE EN MATIÈRE

J'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour l'exercice 2022-2023. Si l'année a été marquée par une diminution du nombre de plaintes et de révisions, elle n'en a pas moins été riche en activité et en enseignements.

Avant d'aller plus loin, je me dois d'adresser mes remerciements les plus sincères à l'administratrice du Bureau de l'ombudsman des Services français, Laure Simonet, dont la fidélité et la persévérance méritent d'être soulignées. Mme Simonet incarne parfaitement l'esprit qui doit animer ce Bureau, tant elle sait faire preuve de rigueur et de discrétion.

Un mot également pour saluer la présence toujours appréciée de mon collègue Jack Nagler, ombudsman des Services anglais, pour sa sagesse et son jugement avisé.

Mes remerciements, enfin, à la présidente-directrice générale de CBC/Radio-Canada, Mme Catherine Tait, qui, encore cette année, a su se montrer respectueuse de l'indépendance nécessaire à mon rôle.

L'année 2022-2023 aura été ma première année complète à titre d'ombudsman des Services français, puisque je suis entré en poste au début du deuxième trimestre de l'exercice 2021-2022.

Le Bureau de l'ombudsman des Services français a reçu un total de 1 817 messages du public au cours de l'année terminée le 31 mars 2023 [tableau, p. 8], soit 526 de moins (- 22%) qu'en 2021-2022 (2 343 plaintes).

Sur ce total, 1 378 plaintes visaient des contenus d'information et relevaient donc de mon mandat, ce qui représente une diminution de 229 (- 14%). J'ai demandé une réponse de la direction de l'Information dans 574 cas [annexe I, p. 19], tout en accordant, dans 511 d'entre eux (+ 46%), le droit de réclamer une révision à l'ombudsman. Étonnamment, je n'ai été invité à produire que 18 révisions contre 31 en 2021-2022. Au moment d'écrire ces lignes, j'avais publié 17 de ces 18 révisions : j'ai conclu que 12 plaintes étaient non fondées, que 1 l'était en partie et que 4 étaient justifiées [annexe III, p. 21].

Encore cette année, ces révisions ont été autant d'occasions d'échanger avec les journalistes, réalisateurs et rédacteurs en chef. J'ai pris soin d'engager un dialogue constructif avec les équipes visées — à plus forte raison lorsqu'il y avait infraction aux Normes et pratiques journalistiques (NPJ) de CBC/Radio-Canada — afin qu'elles puissent, comme moi, en tirer une expérience que je souhaitais positive, non punitive.

Notre monde aura été marqué profondément, sinon à jamais, par cette pandémie dans laquelle il a été plongé pendant trois longues années. La fonction que j'occupe m'offre un point de vue privilégié pour observer l'évolution d'une société meurtrie, en quête de sens et de repères. Ce rapport annuel en est une humble illustration.

LES FAITS SAILLANTS

Malgré la très forte augmentation du nombre de plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse de la direction, le délai moyen de traitement est demeuré stable [annexe II, p. 20], en 2022-2023, à 12,2 jours (11,7 jours l'an dernier). Il convient donc de souligner l'empressement et le professionnalisme des différentes directions appelées à répondre à ces plaintes.

Les contenus produits par les journalistes relevant de la direction de l'Information et des Médias régionaux demeurent les plus visés par les plaintes reçues en 2022-2023 [annexe I, p.19, par secteur], mais les directions d'ICI RADIO-CANADA PREMIÈRE et d'ICI RADIO-CANADA TÉLÉ n'y échappent pas non plus, surtout lorsque leurs émissions traitent de sujets d'actualité. C'est particulièrement vrai pour les émissions de radio matinales et celles de fin de journée qui sont souvent perçues comme des émissions d'information, même si elles ne relèvent pas de la direction de l'Information. Leurs animatrices et animateurs ne sont pas soumis au principe d'impartialité (sauf en période électorale), mais je constate chez plusieurs un souci de s'y conformer malgré tout, notamment lorsqu'il est question de sujets d'actualité ou de questions sensibles.

| QUE FAUT-IL EN COMPRENDRE?

La forte baisse (- 22%) du nombre de communications du public reçues par le Bureau de l'ombudsman des Services français [tableau p. 8], en 2022-2023, peut être interprétée de plusieurs façons.

Les plus optimistes y verront un retour au niveau pré-pandémique : 1 254 plaintes avaient été enregistrées en 2019-2020 et 1 349 en 2018-2019. Mais cela peut aussi s'expliquer, du moins en partie, par la difficulté pour le public de joindre l'ombudsman.

Mise à part le [site web du Bureau de l'ombudsman](#) qui, malgré toutes ses qualités, est visité par un nombre de personnes assez restreint, le citoyen dispose de peu de *portes* lui permettant d'entrer en contact avec l'ombudsman des Services français pour dénoncer un manquement aux [NPJ](#). Des voies d'accès, si je puis m'exprimer ainsi, se trouvent sur Radio-Canada.ca, mais cette présence est très discrète, se limitant au menu de bas de page.

CBC/Radio-Canada étant le seul média canadien à disposer d'ombudsmans pour recevoir les plaintes du public à l'égard de ses contenus d'information, ce service mérite d'être mieux connu et, surtout, plus accessible. Loin d'être un fardeau, la réception d'une plainte, fondée ou pas, doit être considérée comme une opportunité de réfléchir à notre démarche journalistique et, surtout, de faire preuve de transparence.

Sans nier l'importance des sites web de Radio-Canada, le moment est venu, selon moi, d'offrir de la visibilité aux ombudsmans sur les applications mobiles, comme Radio-Canada Info, Radio-Canada OHdio ou ICI TOU.TV, puisque ces plateformes proposent, en tout ou en partie, des contenus soumis aux [NPJ](#), et qu'elles représentent des vecteurs de trafic importants. Or, actuellement, le lecteur d'un article sur l'application Radio-Canada Info ou l'auditrice qui écoute une émission sur Radio-Canada OHdio, par exemple, n'y trouve, sauf erreur, aucun lien lui permettant de contacter l'ombudsman.

Du même souffle, sans vouloir me substituer aux experts des Médias numériques, j'aimerais souligner que l'ajout d'un bouton pour signaler une erreur dans la version des articles sur l'application Radio-Canada Info me paraîtrait cohérent avec la présence de ce même bouton sur la version web du site, telle que consultée sur un ordinateur ou un appareil mobile.

J'en profite pour rappeler ma révision [Une question de millimètres... et de correction!](#), publiée le 16 décembre 2022, à propos du signalement d'une erreur somme toute mineure mais qui a révélé quelques lacunes dans la gestion de ce genre de requête. Il s'en est suivi la modification du texte invitant le public à signaler, non plus une *coquille*, mais une *erreur*. Ainsi, il est maintenant clair que ce *bouton* permet aux lecteurs et lectrices de signaler toutes sortes d'erreurs, et non seulement une faute d'orthographe.

Bien humblement, j'ajouterais qu'une invitation à joindre l'ombudsman serait une voisine toute désignée.

| L'INFORMATION AUTREMENT

Les [NPJ](#) prévoient que le personnel de la direction de l'Information, des Médias régionaux et des autres services produisant des contenus de nouvelles, d'actualités et d'affaires publiques doivent respecter les cinq piliers que sont l'exactitude, l'équilibre, l'équité, l'impartialité et l'intégrité. Les NPJ précisent ensuite :

Les autres producteurs de contenus, à l'exception des contenus de fictions et d'humour [mes soulignements, NDLR], 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.

Si cela va de soi pour les fictions, je ne peux en dire autant pour tous les contenus d'humour. Sans remettre en question leurs indéniables qualités, certaines émissions contribuent à brouiller les genres en proposant des revues de l'actualité où humour rime avec humeur (*Tout peut arriver*, ICI PREMIÈRE), ou en se targuant de faire de l'information autrement (*La journée est encore jeune*, ICI PREMIÈRE). Loin de moi l'intention de dénigrer ces pratiques, sans doute très efficaces auprès de l'auditoire, mais j'invite les directions d'ICI TÉLÉ et d'ICI PREMIÈRE à veiller à ce que ces segments évitent les écueils de la confusion des genres, principalement lorsqu'ils abordent des questions d'actualité qui font débat. Il n'est évidemment pas question de se censurer mais d'agir de façon à ce que l'auditoire comprenne bien qu'on lui propose une œuvre humoristique, non journalistique, et que ce traitement plus léger ne déteigne pas sur la crédibilité des artisans de l'Information.

Je rappelle, à cet égard, cette [révision](#) de l'ombudsman Pierre Tourangeau qui avait, en 2014, conclu que l'émission *Infoman* avait failli à son devoir d'équilibre et d'équité dans un reportage sur Gaza.

Rien n'empêche de jouer avec les mots, bien entendu, mais une certaine prudence doit s'imposer d'elle-même, me semble-t-il, lorsqu'il est question du mot *information*, surtout en cette ère trouble.

| MISE AU POINT SUR LES MISES AU POINT

Mon rapport de l'an dernier déplorait l'absence d'une [section *Mises au point*](#) pour les secteurs autres que l'Information, et j'invitais les directions des Médias régionaux et d'ICI PREMIÈRE, notamment, à réfléchir à une solution permettant d'y remédier.

Au moment d'écrire ces lignes, la direction de l'Information m'a appris qu'elle travaillait, de concert avec les autres secteurs concernés, sur la production d'une page *Mises au point* qui permettra de regrouper les mises au point de toutes les directions susceptibles de devoir en publier.

La date de mise en ligne n'est pas connue mais cela serait une question de semaines. Vaut mieux tard que jamais! Je ne peux donc que me réjouir de cet ajout qui viendra corriger une incohérence difficile à justifier auprès des auditoires.

| SUR LA ROUTE

J'ai eu le plaisir, au cours de la dernière année, de reprendre la tournée des régions que mon prédécesseur, Guy Gendron, avait été contraint d'interrompre pour cause de pandémie. J'ai ainsi pu échanger avec les équipes d'Ottawa-Gatineau (incluant la colline du Parlement), Québec (incluant la colline Parlementaire), Mauricie—Centre-du-Québec et Estrie. Je n'exagère pas en disant que ces rencontres ont eu un effet galvanisant sur l'ombudsman que je suis, tellement les questions qui m'ont été adressées étaient intéressantes et stimulantes. Surtout, elles m'ont confirmé l'importance de cette prise de contact, alors que plusieurs nouveaux visages se sont joints au diffuseur public ces derniers temps.

Encore cette année, j'ai été invité à prendre la parole devant des groupes d'étudiants universitaires afin d'expliquer ce rôle souvent méconnu qu'est le mien. Là également, j'ai été impressionné, voire rassuré, par leur intérêt et la qualité des questions.

CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
2022-2023	1 378 (incluant les 265 : entrevue Martin Bourget à 24/60*)	439	1 817
2021-2022	1 607 (incluant les 179 : article ICI Terre-Neuve-et-Labrador, non-utilisation du pronom « iel » pour l'artiste trans non-binaire Xavier Gould *)	736	2 343
2020-2021	1 552	762	2 314
2019-2020	1 254	728	1 982
2018-2019	1 349	582	1 931

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

LES PLAINTES, SELON LE THÈME

Année après année, les plaintes formulées par le public couvrent une multitude de sujets, au gré de l'actualité du moment et des intérêts de chacun. Dans cette section, je vais m'attarder aux thèmes qui ont le plus interpellé les plaignants, en 2022-2023.

| LA DÉLICATE QUESTION DES ARMES

Une entrevue diffusée à l'émission 24/60 (ICI RDI) le 5 décembre 2022 a suscité une véritable levée de boucliers de la part de téléspectateurs, qui ont dénoncé la façon dont l'animatrice Anne-Marie Dussault s'était comportée avec son invité, M. Martin Bourget, président du groupe Aventure Chasse Pêche. Au total, mon Bureau a reçu 265 plaintes qui, pour la plupart, reprenaient les mêmes griefs, et auxquelles j'ai demandé à la direction de l'Information de répondre.

Fait extrêmement rare, si certains plaignants se sont dits insatisfaits de la réponse reçue, aucun n'a souhaité me demander d'en faire une révision, malgré des reproches souvent virulents à l'égard de Mme Dussault. Mon mandat ne prévoyant pas que l'ombudsman puisse se saisir directement d'une plainte à des fins de révision, j'ai dû me résigner à classer ce dossier. Le thème des armes à feu a été, de très loin, celui qui a suscité le plus grand nombre de plaintes, en 2022-2023, soit 19 % du total de celles visant des contenus d'information. Cependant, une seule de ces plaintes a donné lieu à une révision, au terme de laquelle j'ai estimée non justifiée :

[Armes à feu : faut-il toujours donner la parole à tout le monde? \(Radio-Canada.ca\)](#)

Cela, au fil des ans, un sujet extrêmement sensible, générateur de nombreuses plaintes. Fondés ou pas, ces griefs doivent rappeler l'importance de l'exactitude, de l'équilibre et de l'impartialité dans le traitement de ce sujet, comme de tout sujet controversé. Certes, le citoyen moyen peut s'étonner devant la ferveur avec laquelle des détenteurs d'armes dénoncent les restrictions qui leur sont imposées. Mais, à la lueur des plaintes que je reçois, je constate qu'au-delà des militants proarmes qui mobilisent parfois l'attention, il y a des chasseurs, des agriculteurs et des tireurs sportifs, des citoyens ordinaires finalement, qui ont l'impression de ne pas être entendus, voire d'être mis au ban, parce que défenseurs d'une cause clivante.

| ÉLECTIONS GÉNÉRALES AU QUÉBEC

Cent cinq plaintes ont été déposées au Bureau de l'ombudsman, à propos de la couverture, par Radio-Canada, de la campagne électorale qui a conduit à la réélection de la Coalition avenir Québec, le 3 octobre 2022.

Plusieurs d'entre elles dénonçaient un manque de visibilité du Parti conservateur du Québec, notamment au sein du panel politique de l'émission *Mordus de campagne* :

« Bonjour, quelle déception lorsque je pris connaissance de votre panel d'invités qui sont de la course aux élections provinciales. C'est bien mais il manquait un représentant du Parti conservateur du Québec et cela contrevient à la loi sur les élections. »

« Je trouve Radio Canada injuste et vendue. Vous nous imposez l'autobus de la Coalition avenir Québec, du Parti libéral du Québec et de Québec solidaire. Où est l'équipe Parti conservateur du Québec? Soyez à la hauteur de votre mandat; rapportez les nouvelles en toute impartialité. Arrêtez de manipuler l'information et donnez-nous le vrai ton de la campagne. »

« Nous sommes plusieurs à remarquer le peu de visibilité faite aux propositions et au chef du Parti québécois dans la couverture de la campagne électorale. Radio-Canada fait ainsi preuve de favoritisme et n'offre pas aux auditeurs/télespectateurs une couverture complète des programmes électoraux des cinq principaux partis. »

De tout temps, les campagnes électorales ont été un terreau fertile aux remontrances à l'égard des médias en général, et de Radio-Canada en particulier, chaque camp s'estimant lésé dans la couverture médiatique, qui présenterait à son avis un parti pris favorable à l'adversaire. Cette campagne québécoise n'a évidemment pas fait exception à la règle. J'ai tout de même senti le besoin, dès les premières heures suivant le déclenchement, de rappeler que l'équilibre d'une couverture ne se mesure pas à l'aune d'un reportage, voire d'un seul bulletin de nouvelles. Certains plaignants s'étaient en effet indignés du peu d'espace accordé au Parti québécois dans *Le radiojournal* du dimanche 28 août 2022 :

« Ne pas parler du Parti québécois et parler des autres partis, c'est intentionnel? Savez-vous que c'est le Parti québécois qui recueille le plus de financement de la part des membres après la Coalition avenir Québec?

Radio-Canada est publique et payée par nos impôts. On aimerait bien que vous représentiez un peu mieux les Québécois et souverainistes. »

Quelques semaines avant le déclenchement de la campagne, la *défection* de la journaliste et analyste politique Martine Biron, devenue candidate pour la Coalition avenir Québec, a suscité quelques commentaires bien sentis de citoyens croyant y voir a posteriori la preuve de sa présumée partialité :

« Mme Biron a publié le 11 juin dernier un bilan du mandat de la Coalition avenir Québec et du premier ministre, M. François Legault. Ce bilan semblait généralement favorable. Sa décision récente de se jeter en politique pour ce même parti laisse des doutes sur l'objectivité de ce bilan, sans parler de ses publications antérieures. »

« Ça fait plusieurs années que je vous parle de la subtilité des mots choisis par vos journalistes et analystes politiques dans l'opinion émise. Quand une analyste politique se présente pour la Coalition avenir Québec quelques semaines seulement après son départ des ondes, cela me conforte dans mon opinion. »

L'émission spéciale *Cinq chefs, une élection*, diffusée le 4 septembre 2022, a généré 19 plaintes, dont 16 dénonçant le traitement réservé au chef du Parti conservateur du Québec, Éric Duhaime. L'une d'elles a conduit à la révision [Ces questions qui dérangent \(Cinq chefs, une élection\)](#).

La couverture de la campagne électorale québécoise a par ailleurs fait l'objet de trois autres révisions. Aucune n'a conclu à quelque infraction aux [NPJ](#) :

[Quand l'analyse politique s'aventure en territoire climatique \(Téléjournal\)](#)

[Il y en a eu pour tout le monde \(Tout le monde en parle\)](#)

[Malaise autour du Québec profond et des épinettes \(La soirée électorale au Québec\)](#)

| LA GUERRE EN UKRAINE

Dans mon [rapport semestriel 2022-2023](#), j'évoquais les 52 plaintes reçues à propos de la couverture de Radio-Canada, incluant celles sur la décision de la Direction de l'information de recourir à la graphie « Kiev », plutôt que « Kyiv », pour désigner la capitale ukrainienne.

Vingt plaintes se sont ajoutées entre le 1^{er} octobre 2022 et le 31 mars 2023 pour un total de 72 plaintes pendant l'exercice 2022-2023, à propos de différents aspects du traitement de cette guerre. Les reportages de la journaliste Tamara Altéresco en territoire ukrainien occupé par l'armée russe, ont particulièrement fait réagir, suscitant une douzaine de plaintes dont une qui a mené à la révision [La clarté, quelle que soit la plateforme](#), concluant à une plainte partiellement justifiée.

En plus de la révision [Une question de millimètres... et de correction!](#), évoquée plus haut, j'ai fait une autre révision en lien avec ce conflit, [Le droit de s'exprimer et le risque de déranger](#), à propos d'un article de Radio-Canada.ca où il était question d'un professeur d'université, spécialiste de la Russie, dont les gazouillis pro-Kremlin faisaient réagir. Dans ce dernier cas, j'ai conclu qu'il n'y avait pas eu infraction aux [NPJ](#).

Le choix de Radio-Canada d'utiliser « Kiev » plutôt que « Kyiv » a continué de faire des mécontents, comme en font foi les neuf plaintes reçues au fil des mois. J'estime cependant que cette décision relève de la liberté éditoriale de la direction de l'Information et que je n'ai pas à m'en mêler.

| QUESTIONS DE GENRE

La direction de l'Information de Radio-Canada a adopté, au cours de l'hiver, [une politique encadrant l'usage de l'écriture inclusive](#).

J'applaudis cette initiative dite *nuancée*, ne fût-ce que parce qu'elle balise une situation devenue difficile à justifier, autant auprès des tenants d'une position progressiste, que de ceux qui prônent le statu quo, à tort ou à raison. Il sera intéressant de voir comment cette politique changera au fil du temps et des mentalités qui évoluent.

Quelques mois plus tôt, l'article [COVID-19 : l'impact du vaccin sur le cycle menstruel mieux cerné](#), publié sur Radio-Canada.ca, avait été la cible de 63 plaintes lui reprochant d'avoir parlé de « personnes avec un utérus », en référence aux personnes concernées par une étude scientifique. Plusieurs plaignantes y ont vu une terminologie blessante et idéologique ayant pour effet, selon certaines, de minimiser les progrès réalisés par les femmes au fil des ans. La direction de l'Information s'y est montrée sensible et a modifié l'article pour en clarifier le propos, précisant que l'étude parlait des « femmes ayant des règles, [des] femmes ménopausées et [des] hommes trans sous la prise d'hormones ».

La présence à Montréal du professeur britannique spécialisé en droits de la personne Robert Wintemute, dénoncé pour des positions jugées transphobes par certains, a également été source de protestations. En entrevue à l'émission *Tout un matin* d'ICI PREMIÈRE à Montréal, le 10 janvier 2023, la militante Céleste Trianon a tenu des propos qui ont amené des auditeurs à réclamer des excuses et davantage d'équilibre. Ces plaintes ont été suivies de réponses et d'un correctif sur le site de l'émission, correctif qui a lui-même été la cible d'une plainte et d'une autre réponse de la direction.

L'émission pour enfants *Barbada*, animée par la drag queen du même nom, est aussi régulièrement visée par des plaintes de téléspectateurs outrés, à qui je rappelle que la question s'écarte de mon mandat. Au moment d'écrire ces lignes, des voix s'élèvent au pays pour dénoncer le fait que des drag queens proposent des séances de lecture publiques destinées aux enfants dans des bibliothèques québécoises, notamment. J'y reviendrai probablement dans mon prochain rapport.

| LE PAPE AU CANADA

Le pape François a effectué une visite au Canada, en juillet 2022, mais la couverture proposée par Radio-Canada n'a pas comblé les attentes de tout le monde, comme en font foi les 33 plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman. Certaines personnes ont estimé que les animateurs et animatrices ne maîtrisaient pas le sujet et commettaient des accroc au décorum. Mais surtout, elles n'ont pas aimé que des aspects moins reluisants du passé de l'Église catholique soient évoqués, y voyant un manque de respect à l'endroit du souverain pontife.

Je devine, dans ces réactions, une attente légitime de voir cette visite diffusée en mode *Le jour du Seigneur*, alors qu'elle était couverte par le service de l'Information. Dans les circonstances, et en tout respect pour les plaignants, il aurait été journalistiquement discutable de s'abstenir de rappeler les torts reprochés à l'Église catholique, à l'égard des Premières Nations notamment.

Six des plaignants ont eu droit à une réponse formelle, et aucun n'a demandé une révision.

LES PLAINTES, SELON LA PLATEFORME

Avec les années, Radio-Canada est devenue un véritable enchevêtrement de plateformes traditionnelles et numériques qui diffusent ou rediffusent des contenus d'information sous des formes diverses, traditionnelles ou novatrices.

Cette section s'intéressera donc aux plaintes selon les plateformes de diffusion, sans égard au secteur de production des contenus visés.

| LA VUE D'ENSEMBLE

Aussi éloquents soient-ils, les chiffres peuvent aussi offrir un portrait tronqué d'une situation. Ainsi, si on se fie aux données de 2022-2023, ICI RDI a été la plateforme la plus visée par des plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse de la direction [annexe. I, p. 19, par média]. Sur 574 plaintes touchant différentes plateformes, 310 ont été déposées contre des contenus présentés sur ICI RDI.

Il convient toutefois de remettre cette anomalie statistique dans son juste contexte, en rappelant que 265 de ces 310 plaintes visaient une seule et même entrevue diffusée à l'édition du 5 décembre 2022 de l'émission 24/60.

La répartition des plaintes, reçues en 2022-2023, a par ailleurs permis de constater un rebond du nombre de récriminations à l'endroit des contenus d'information diffusés sur les plateformes numériques.

| LA TÉLÉ (toutes chaînes confondues)

Au total, 393 plaintes portant sur des contenus vus à la télé, principalement sur ICI TÉLÉ et ICI RDI, ont été transmises aux directions concernées pour réponse.

Tel qu'il a été mentionné plus haut, 310 de ces plaintes visaient ICI RDI, tandis que les 83 autres concernaient des émissions, entrevues ou reportages présentés sur ICI TÉLÉ.

J'ai été appelé à faire huit révisions – dont une n'est pas encore terminée au moment d'écrire ces lignes – par suite de réponses jugées insatisfaisantes. Des plaintes en question, dans les révisions terminées, quatre ont été jugées non justifiées, contre deux qui étaient fondées et une autre qui l'était partiellement [annexe III, p. 21].

Révisions concernant les contenus d'information vus à la télé :

[*La clarté, quelle que soit la plateforme \(Téléjournal\)*](#)

[*Une implication qui mérite d'être mentionnée \(Téléjournal Québec\)*](#)

[Quand l'analyse politique s'aventure en territoire climatique \(Téléjournal\)](#)

[Ces questions qui dérangent \(Cinq chefs, une élection\)](#)

[Il y en a eu pour tout le monde \(Tout le monde en parle\)](#)

[Malaise autour du Québec profond et des épinettes \(La soirée électorale au Québec\)](#)

[Les vertus du conditionnel \(ICI RDI, ICI PREMIÈRE\)](#)

| LA RADIO

Cinquante-six plaintes ont visé des contenus d'information diffusés à la radio, l'an dernier : c'est sensiblement le même volume qu'en 2021-2022.

Des plaignants mécontents m'ont invité à produire quatre révisions au terme desquelles j'ai conclu que les [NPJ](#) avaient été respectées dans trois cas contre une seule où il y avait infraction.

Même si une révision ne conclut pas à quelque infraction, cela ne signifie pas que tout a nécessairement été parfait et qu'aucun ajustement n'est souhaitable. Ainsi, ma révision [À partir de quand une couverture est-elle « suffisante »?](#) met en lumière les attentes de citoyens à l'égard de leur diffuseur public, alors qu'une tempête de neige inopportune est venue paralyser leurs régions respectives, à la veille du 24 décembre. Ces attentes sont-elles réalistes? Ce n'est pas à moi d'en juger mais j'estime qu'elles méritent d'être entendues.

Révisions concernant les contenus d'information entendus à la radio :

[Peut-on qualifier sans prendre parti? \(Radiojournal\)](#)

[À partir de quand une couverture est-elle « suffisante »? \(ICI Bas-Saint-Laurent et Saguenay–Lac-Saint-Jean\)](#)

[Le doute élémentaire \(L'heure du monde\)](#)

[Les vertus du conditionnel \(ICI RDI, ICI PREMIÈRE\)](#)

| LE NUMÉRIQUE

Après une année de repli, les plateformes numériques de Radio-Canada ont retrouvé, en 2022-2023, le volume de correspondance d'il y a deux ans, avec un total de 121 plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse de la direction.

Sur sept révisions qui m'ont été demandées, j'ai jugé que deux des plaintes correspondantes étaient justifiées. Une [huitième révision](#), semi-justifiée, s'ajoute à cette liste puisqu'elle concerne la diffusion d'un reportage du *Téléjournal* sur le compte YouTube de Radio-Canada Info.

Révisions concernant les contenus d'information lus/vus/entendus sur les plateformes numériques :

[Ce qui se passe sur Facebook doit-il rester sur Facebook? \(ICI Nouvelle-Écosse\)](#)

[Le droit de s'exprimer et le risque de déranger \(Radio-Canada.ca\)](#)

[La clarté, quelle que soit la plateforme \(Téléjournal\)](#)

[Armes à feu : faut-il toujours donner la parole à tout le monde? \(Radio-Canada.ca\)](#)

[Faut-il tout dire pour que ça soit exact? \(Radio-Canada.ca\)](#)

[Indignation autour d'une caricature jugée raciste \(ICI Acadie\)](#)

[Une question de millimètres... et de correction! \(Radio-Canada.ca\)](#)

[Parlons \(encore\) de méthodologie \(ICI Toronto\)](#)

LES PLAINTES, SELON LA DIRECTION

La production d'information n'étant pas l'apanage d'une seule direction à Radio-Canada, il m'est apparu important d'ajouter au rapport annuel du Bureau de l'ombudsman une section répertoriant les plaintes selon la direction à laquelle elles s'adressaient [annexe I, p. 19, par secteur], et non plus simplement selon la plateforme de diffusion, une statistique intéressante, certes, mais qui cache une partie de l'histoire, me semble-t-il.

La logique demeure quand même respectée, puisque la direction produisant la plus grande quantité d'information et étant présente sur toutes les plateformes, est également celle visée par le plus grand nombre de plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse.

Quatre-vingt-quatre pour cent (480 sur 574) des plaintes avec réponse ont ainsi été dirigées contre des contenus produits par la direction de l'Information. Elles ont conduit à 12 demandes de révisions. Sur les 11 qui ont été publiées à date, deux sont justifiées et une autre partiellement.

[*Peut-on qualifier sans prendre parti? \(Radiojournal\)*](#)

[*Le droit de s'exprimer et le risque de déranger \(Radio-Canada.ca\)*](#)

[*La clarté, quelle que soit la plateforme \(Téléjournal\)*](#)

[*Armes à feu : faut-il toujours donner la parole à tout le monde? \(Radio-Canada.ca\)*](#)

[*Faut-il tout dire pour que ça soit exact? \(Radio-Canada.ca\)*](#)

[*Quand l'analyse politique s'aventure en territoire climatique \(Téléjournal\)*](#)

[*Ces questions qui dérangent \(Cinq chefs, une élection\)*](#)

[*Malaise autour du Québec profond et des épinettes \(La soirée électorale au Québec\)*](#)

[*Une question de millimètres... et de correction! \(Radio-Canada.ca\)*](#)

[*Le doute élémentaire \(L'heure du monde\)*](#)

[*Les vertus du conditionnel \(ICI RDI, ICI PREMIÈRE\)*](#)

La direction des Médias régionaux a été appelée à répondre à 57 plaintes portées contre ses contenus d'information. Dans cinq cas, on m'a demandé de faire une révision de la plainte. Deux d'entre elles ont conclu à des manquements aux NPJ.

[*Ce qui se passe sur Facebook doit-il rester sur Facebook? \(ICI Nouvelle-Écosse\)*](#)

[*Une implication qui mérite d'être mentionnée \(Téléjournal Québec\)*](#)

[*Indignation autour d'une caricature jugée raciste \(ICI Acadie\)*](#)

[À partir de quand une couverture est-elle « suffisante » ? \(ICI Bas-Saint-Laurent et Saguenay–Lac-Saint-Jean\)](#)

[Parlons \(encore\) de méthodologie \(ICI Toronto\)](#)

Trois plaintes pour réponse ont été dirigées vers la direction d'ICI TÉLÉ, notamment à l'endroit de l'émission *Tout le monde en parle*, qui a d'ailleurs fait l'objet d'une révision pour son épisode où les chefs des partis politiques québécois étaient conviés sur son plateau. J'ai jugé que la plainte était non fondée.

[Il y en a eu pour tout le monde \(Tout le monde en parle\)](#)

Les émissions de radio sous la responsabilité d'ICI PREMIÈRE ont été visées par 30 plaintes avec réponse, principalement contre l'émission *Tout un matin* (Montréal) qui a fait l'objet de 10 d'entre elles. Une seule plainte (visant également ICI RDI) a été suivie d'une révision sur la question de la présomption d'innocence.

[Les vertus du conditionnel \(ICI RDI, ICI PREMIÈRE\)](#)

Après un exercice 2021-2022 assez occupé, la direction des Sports n'a reçu que quatre plaintes avec réponse, contre aucune pour la direction des Médias numériques.

CONCLUSION

Les défis qui attendent l'Information et, plus largement, Radio-Canada, sont immenses. Les 1 817 messages envoyés au Bureau de l'ombudsman des Services français, pendant l'exercice 2022-2023, en témoignent. Plusieurs font réfléchir, certains sont moins agréables à lire, mais tous méritent une attention particulière, ne fût-ce que par respect pour la personne qui a pris un peu de son temps pour écrire à son diffuseur public, pour lui dire son attachement, lui manifester son mécontentement, ou tout cela à la fois.

Au fil des jours, une évidence se dégage : les citoyens ont plus que jamais besoin d'une information de qualité, fiable, au-dessus de tout soupçon. Et Radio-Canada ne doit jamais renoncer à joindre tous les Canadiens, y compris ceux qui ont trouvé refuge aux antipodes du spectre, davantage séduits par des extrêmes où la nuance se raréfie.

Merci de votre attention.

L'ombudsman des Services français
Pierre Champoux

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ	ICI RDI	RADIO	WEB	RADIO- WEB- TÉLÉ *	TOTAL PLAINTES
2022-2023	83	310	56	121	4	574
2021-2022	87	45	56	81	7	276
2020-2021	63	46	57	122	7	295
2019-2020	73	45	33	105	11	267
2018-2019	65	50	64	107	14	300

* Ces plaintes visent plusieurs plateformes à la fois.

PAR SECTEUR

	INFORMATION	RÉGIONS	ICI PREMIÈRE	ICI TÉLÉ	SPORTS	TOTAL PLAINTES
2022-2023	480	57	30	3	4	574

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2022-2023	574	12,2
2021-2022	276	11,7
2020-2021	295	8,5
2019-2020	267	7,9
2018-2019	300	9,9

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	NOMBRE DE RÉVISIONS DEMANDÉES À L'OMBUDSMAN	NOMBRE MOYEN DE JOURS POUR PRODUIRE LES RÉVISIONS *
2022-2023	18	9,1
2021-2022	31	11,5
2020-2021	25	20,4
2019-2020	29	17,5
2018-2019	28	14,8

RÉSULTATS DES RÉVISIONS*

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2022-2023	12	1	4
2021-2022	24	2	5
2020-2021	19	2	4
2019-2020	15	8	6
2018-2019	20	1	7

* Sur les 17 révisions publiées au moment d'écrire ce rapport.

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.

Mis à jour le 23 février 2023



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
SERVICES FRANÇAIS

POUR NOUS JOINDRE

1000, avenue Papineau
Montréal (Québec) H2K 0C2

514-597-4757

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