

Bureau de l'ombudsman



**ombudsman**

Services français

**RAPPORT ANNUEL**

2018-2019

Le 6 juin 2019

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

**Objet :** Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour l'année 2018-2019

Madame,  
Monsieur,

Membres du Conseil,

Voici mon rapport annuel à titre d'ombudsman des Services français pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

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.....	7
LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR MÉDIA.....	9
ANNEXES	
I    Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse .....	11
II   Tableau : délais de réponse de la direction.....	12
III  Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais .....	13
IV  Le mandat de l'ombudsman .....	14

On peut trouver ce rapport à l'adresse web suivante :  
<https://cbc.radio-canada.ca/fr/ombudsman/rapports-annuels>

# LES FAITS SAILLANTS

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 1 931 plaintes, commentaires ou demandes au cours de l'année 2018-2019, ce qui représente une hausse de près de 50 % par rapport à l'année précédente. Ce nombre est toutefois conforme à la moyenne observée lors d'années électorales à Ottawa ou à Québec. Ainsi, plus de 200 plaintes ont porté sur la politique québécoise, la campagne électorale, le débat des chefs ou la couverture du scrutin du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au Québec. Il y avait aussi, simultanément, des élections au Nouveau-Brunswick. Elles ont suscité 10 plaintes.

Au total, 1 349 de ces communications portaient sur des contenus d'information, et pour 300 d'entre elles, qui mettaient en cause le respect des Normes et pratiques journalistiques (NPJ<sup>1</sup>) de CBC/Radio-Canada, j'ai demandé à Radio-Canada d'y répondre. Dans 28 cas, les plaignants se sont déclarés insatisfaits de la réponse obtenue et m'ont demandé de revoir leur dossier. Après étude, j'ai estimé que sept plaintes étaient justifiées et une autre en partie fondée, ce qui représente 28 % des dossiers soumis à mon attention.

La répartition des plaintes entre les différents médias de Radio-Canada montre une augmentation substantielle de celles portant sur des articles web, et une diminution de celles concernant la télévision, ce qui témoigne sans doute des tendances observées dans la consommation des contenus d'information.

Par ailleurs, je dois signaler le nombre élevé de plaintes adressées à mon bureau en langue anglaise. Plusieurs dizaines d'entre elles portaient sur des articles publiés en anglais par Radio Canada International, RCI relevant de l'ombudsman des Services français peu importe la langue dans laquelle le contenu d'information y a été présenté. Quelques autres plaintes formulées en anglais portaient sur des reportages télévisés diffusés par le réseau français. Au total, quatre de ces plaintes ont mené à des révisions qu'il a donc fallu publier dans les deux langues.

## **Les NPJ renouvelées**

Cette année a été la première de l'application des NPJ après leur mise à jour par le Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada au début de 2018. Je me réjouis du fait que la direction de l'Information a par la suite organisé à travers le pays des ateliers de formation d'appoint destinés à son personnel.

<sup>1</sup> <https://cbc.radio-canada.ca/fr/vision/gouvernance/normes-et-pratiques-journalistiques>

J'ai le plaisir de participer régulièrement à certains d'entre eux pour mieux faire comprendre le rôle de l'ombudsman et pour répondre aux questions toujours nombreuses et pertinentes des employés, qui témoignent du sérieux qu'ils accordent au respect du mandat de Radio-Canada en matière d'information. Des formations en ligne ont aussi été mises en place, ce qui est un autre développement positif.

J'estime que le principal changement apporté aux NPJ concerne les émissions produites par les services autres que ceux relevant de la direction de l'Information, avec des employés de Radio-Canada ou des producteurs indépendants. Auparavant, lorsqu'elles abordaient des questions politiques, sociales, économiques, culturelles, scientifiques ou sportives, et particulièrement s'il y avait controverse, ces émissions n'étaient tenues d'appliquer que deux des cinq principes fondateurs des NPJ, soit ceux de l'équité et de l'équilibre. Désormais, ces « autres producteurs de contenu » doivent aussi respecter le principe de l'exactitude. Cela pose un défi particulier quand ces émissions font appel à des collaborateurs extérieurs, et surtout lors d'émissions en direct où on les invite à se prononcer sur des sujets d'actualité qu'ils maîtrisent mal. Au cours de la dernière année, j'ai eu plusieurs rencontres avec les responsables de la programmation des différents médias pour les sensibiliser à cette nouvelle obligation qui leur est faite et dont ils mesurent l'importance.

Enfin, je tiens à saluer l'arrivée de Jack Nagler au poste d'ombudsperson de CBC, au début de l'année 2019. Nos premiers contacts ont été chaleureux et productifs, et je n'ai aucun doute que nous pourrons nous épauler mutuellement dans notre mission commune de veiller à l'application de la politique journalistique de CBC/Radio-Canada. Je souhaite aussi remercier la nouvelle présidente-directrice générale, Catherine Tait, pour sa confiance, son ouverture et son appui généreux envers l'institution de l'ombudsman. Je m'en voudrais de conclure sans avoir salué le retour de Luce Julien à Radio-Canada, cette fois au poste de directrice générale du service de l'Information. Son dévouement à la cause du journalisme de service public en fait une alliée précieuse en vue de l'amélioration des pratiques professionnelles et de leur application rigoureuse.

Guy Gendron  
Ombudsman des Services français  
Le 24 avril 2019

## CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
<b>2018-2019</b>	<b>1 349</b>	<b>582</b>	<b>1 931</b>
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
2015-2016	1 038 (incluant les 39 : questions des francophones hors Québec dans le débat des chefs <sup>2</sup> )	349	1 387
2014-2015	1 373 (incluant les 73 : entrevue Adil Charkaoui à 24/60; 71 : couverture chasse à l'homme Moncton; 83 : réaction communauté musulmane aux élections Qc, <i>TJ</i> ; 43 : manifestation Cacouna, <i>TJ Rimouski</i> )	473	1 846

<sup>2</sup> Entre parenthèses dans ce tableau, les plaintes sur le même sujet, qui nécessitent une seule réponse.

# LE TRAITEMENT DES PLAINTES

## **Une meilleure transparence**

Je constate avec satisfaction une amélioration significative de la transparence quant aux corrections faites aux contenus d'information et à la reconnaissance des erreurs. La pratique s'est maintenant répandue – bien que de manière imparfaite dans les régions – d'ajouter une note explicative dans les textes publiés sur le web, permettant au lecteur de comprendre les motifs des changements apportés à l'article original. Aussi, je me réjouis de constater que le service de l'Information utilise de manière plus régulière le site de « Mises au point » pour admettre des erreurs ou clarifier des situations pouvant porter à controverse. Cette pratique me semble être un signe de respect envers les plaignants qui ont pris la peine de signaler un problème et à qui, trop souvent dans le passé, Radio-Canada se limitait à donner raison dans une simple réponse individuelle, sans que celle-ci ne s'accompagne d'une reconnaissance publique.

Enfin, je dois saluer la mise en place d'une mesure que j'avais proposée l'an dernier, inspirée par l'exemple de CBC, qui consiste à offrir, au bas des textes de nouvelles du site Info de Radio-Canada, un lien vers les Normes et pratiques journalistiques (NPJ). Cela démontre clairement l'engagement de Radio-Canada à se conformer à ses règles de déontologie journalistique.

## **Les problèmes d'accès aux services de Radio-Canada**

Le Bureau de l'ombudsman est malheureusement le dernier recours pour plusieurs citoyens qui n'arrivent pas à communiquer avec Radio-Canada pour des questions qui n'ont aucun lien avec les contenus d'information. Ces cas se comptent par centaines malgré les mesures prises pour clarifier le rôle de l'ombudsman sur le site permettant de lui écrire. Je me dois de signaler un niveau de frustration particulièrement élevé chez les abonnés d'ICI TOU.TV, et surtout chez ceux payant pour le service « EXTRA », qui cherchent à qui s'adresser en cas de problème de facturation ou de pépin technique, ou pour toute autre question. Bien que cela ne relève pas de mon mandat, je me fais ici le porte-parole de ces abonnés qui estiment que lorsque l'on prélève une charge mensuelle, il faut offrir un minimum de service à la clientèle et le rendre accessible aux clients. Au moment de rédiger ce rapport, on m'informe de la mise en place prochaine d'un tel service qui sera sans doute le bienvenu.

# LA RÉPARTITION DES PLAINTES

## **La campagne électorale au Québec**

Toute campagne électorale s'accompagne de son lot de défis et de controverses pour les médias d'information, souvent pris à partie par les uns et par les autres qui n'y trouvent pas leur compte. Bien que la couverture de l'élection du 1<sup>er</sup> octobre 2018 ait fait l'objet de 118 plaintes, cette course électorale est, de mémoire, la seule qui n'a donné lieu à aucune révision de la part de l'ombudsman. L'élection au Nouveau-Brunswick, elle, a fait l'objet d'une dizaine de plaintes et d'une seule révision. Il s'agit sans doute d'un baromètre imparfait pour mesurer la qualité du travail journalistique accompli pendant ces deux rendez-vous démocratiques, mais il démontre tout de même une certaine adéquation entre les attentes du public et ce que Radio-Canada lui a offert. Cela est particulièrement remarquable en cette ère du soupçon qui se caractérise par la perte de confiance d'une partie de la population envers les médias d'information généralistes.

## **De la méfiance à la hargne**

Le ton hargneux et les propos haineux que l'on retrouve dans plusieurs des plaintes adressées à mon bureau semblent malheureusement montrer que le Canada n'échappe pas à la tendance à une polarisation croissante de l'opinion publique, comme celle qui s'exprime également dans plusieurs autres démocraties libérales. On peut y voir la manifestation d'une incivilité libérée par les réseaux sociaux ou encore la conséquence d'une colère sociale qui gronde, d'autant plus décomplexée que certains dirigeants mondiaux montrent la voie en s'en prenant ouvertement aux médias et aux journalistes, ces chiens de garde qui les incommodent. Les questions identitaires sont un terreau particulièrement fertile pour ce genre de débordements qui versent souvent dans l'intolérance et la xénophobie. Pour ses critiques, Radio-Canada se trouve au banc des accusés, coupable d'une trop grande ouverture à l'altérité. Beaucoup y voient la promotion, par Radio-Canada, d'une position idéologique ou politique particulière, comme si la tolérance, le respect de la dignité humaine et des droits individuels étaient l'affaire d'un parti et pas celle des autres.

## **Les armes à feu**

Les armes à feu – et leur enregistrement obligatoire – sont le sujet qui a suscité le plus grand nombre de plaintes au cours de la dernière année, soit 81. La quasi-totalité d'entre elles provenaient de propriétaires d'armes à feu opposés à un contrôle plus sévère.

Plusieurs des plaintes contestaient l'exactitude d'images, de termes ou de faits contenus dans les articles ou reportages, et souvent avec raison. La plupart dénonçaient un manque d'équilibre dans la présentation des positions de part et d'autre de ce débat, et, évidemment, de la leur. Si bien que j'ai senti le besoin de signaler à quelques reprises aux responsables de l'Information qu'il s'agissait là d'un dossier qui mérite une attention particulière à cause de sa complexité technique et du choc des valeurs dont il est porteur.

# LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR MÉDIA

Le mandat de l'ombudsman prévoit que son rapport annuel dresse un portrait des plaintes pour chacune des composantes médias de Radio-Canada. Au-delà des chiffres présentés dans l'annexe 1 qui suit, j'aimerais faire quelques observations sur chacune d'entre elles.

## **La Radio**

Comme je l'ai mentionné plus haut, la réforme des Normes et pratiques journalistiques (NPJ), adoptée l'an dernier, a imposé aux émissions ne relevant pas du service de l'Information de respecter le principe de l'exactitude, particulièrement lorsqu'elles abordent des sujets d'actualité faisant l'objet de controverse. Cela représente un défi particulier pour la radio dont la programmation est généralement composée d'émissions diffusées en direct, et où l'on donne la parole à de nombreux collaborateurs extérieurs. Cela pose aussi la question des moyens appropriés pour rectifier une erreur commise en ondes après son signalement par un auditeur, puisqu'il n'existe pas de fonction « retour en arrière » en radio linéaire.

## **La Télévision**

Les productions télévisuelles bénéficient généralement d'un encadrement éditorial plus développé qu'à la radio, car il y a habituellement un plus grand nombre d'étapes entre une idée et sa présentation en ondes. Par contre, la multiplication des intervenants peut aussi, paradoxalement, augmenter le risque d'erreurs. Ainsi, plusieurs plaintes portent sur les illustrations graphiques à l'écran. Cela va des fautes de français dans les sous-titres, aux erreurs conceptuelles dans des tableaux présentant les résultats de sondages, deux problèmes récurrents auxquels il semble ardu de trouver une solution définitive. Plusieurs autres plaintes portent sur le choix d'images jugées choquantes par certains, ce qui, convenons-en, est par définition une affaire éminemment subjective. Comme pour la radio, il est parfois difficile de déterminer le moyen approprié de corriger une erreur après qu'elle se soit produite.

## **Radio-Canada.ca**

Ce problème ne se pose pas pour les articles publiés sur le web. Comme je l'ai mentionné plus haut, les corrections y sont généralement faites dans les règles de l'art, quoique pas dans tous les cas.

Il serait souhaitable que le service de l'Information sensibilise davantage les stations régionales aux meilleures pratiques à adopter dans ce domaine. Il y a un autre aspect où les responsables de Radio-Canada.ca auraient avantage à s'inspirer des meilleures pratiques : celui des référencements. En effet, plusieurs internautes se plaignent que des articles traitant d'une étude ou d'un rapport particulier négligent d'offrir un lien menant au document dont il est question, ce qui leur permettrait de pousser plus loin leur exploration du sujet. Le web offre cette possibilité, et les internautes qui fréquentent le site de Radio-Canada la réclament. Il s'agit à la fois d'une question de transparence et de complétude de l'information.

### **Radio Canada International (RCI)**

Au cours de la dernière année, mon bureau a eu à traiter de nombreuses plaintes concernant des contenus d'information publiés en anglais par RCI. Lors de la révision d'une de ces plaintes, j'ai dû déplorer les défaillances du processus de réponse mis en place par RCI, et recommander qu'il soit revu.

# ANNEXE I

## PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

### PAR MÉDIA

	TÉLÉ	RDI	RADIO	WEB	RADIO- WEB-TÉLÉ <sup>3</sup>	TOTAL PLAINTES
<b>2018-2019</b>	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>107</b>	<b>14</b>	<b>300</b>
2017-2018	190	49	36	79	5	359
2016-2017	65	59	36	61	21	242
2015-2016	226	161	64	92	30	573
2014-2015	275	215	43	67	11	611

<sup>3</sup> Ces plaintes visent plusieurs plateformes à la fois.

# ANNEXE II

## DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
<b>2018-2019</b>	<b>300</b>	<b>9,9</b>
2017-2018	359	9,8
2016-2017	242	11,9
2015-2016	573	15,7
2014-2015	611	11,8

# ANNEXE III

## RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
<b>2018-2019</b>	<b>28</b>	<b>14,8</b>
2017-2018	20	8,7
2016-2017	27	12,8
2015-2016	41	3,6
2014-2015	35	3,3

## RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
<b>2018-2019</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
2017-2018	15	3	2
2016-2017	19	4	4
2015-2016	33	2	6
2014-2015	23	3	9

# ANNEXE IV

## **Le mandat du Bureau de l'ombudsman**

(Mandat adopté par le Conseil d'administration de CBC/Radio-Canada le 21 mars 2019)

### **PRINCIPE**

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. 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 2.2.21 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.

NB : On peut trouver ce texte sur le site web de l'ombudsman à l'adresse suivante : <https://cbc.radio-canada.ca/fr/ombudsman/mandat-ombuds>.

Bureau de l'ombudsman



**ombudsman**  
Services français

## **POUR NOUS JOINDRE**

### **PAR LA POSTE :**

Case postale 6000  
Montréal (Québec) Canada  
H3C 3A8

### **PAR TÉLÉPHONE :**

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

### **PAR TÉLÉCOPIEUR :**

514-597-5253

### **PAR COURRIEL :**

[ombudsman@radio-canada.ca](mailto:ombudsman@radio-canada.ca)

### **EN LIGNE :**

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

**CBC**  **Radio-Canada**