L'ombudsman

BUREAU DE L'OMBUDSMAN | SERVICES FRANÇAIS

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

ombudsman
SERVICES FRANÇAIS

Le 2 juin 2022

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

Madame Catherine Tait
Présidente-directrice générale
CBC/Radio-Canada

Membres du Conseil d'administration
CBC/Radio-Canada

Madame,
Monsieur,

Membres du Conseil,

Voici mon rapport annuel à titre d'ombudsman des Services français pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

Je vous souhaite une bonne lecture.

L'ombudsman des Services français
CBC/Radio-Canada

Pierre Champoux

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS 3

Tableau : correspondance reçue par l'ombudsman 4

LE TRAITEMENT DES PLAINTES 5

LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR THÈME 7

LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR PLATEFORME 11

ANNEXES

I Tableau : plaintes transmises aux directions pour réponse 15

II Tableau : délais de réponse de la direction 16

III Tableaux : révisions de l'ombudsman, résultats et délais 17

IV Le mandat de l'ombudsman 18

LES FAITS SAILLANTS

J'ai le privilège de vous présenter mon premier rapport annuel, puisque je suis entré en fonction le 1er juillet 2021, succédant ainsi à l'ombudsman Guy Gendron. J'en profite d'ailleurs pour le remercier pour ses conseils éclairés qui ont facilité mon arrivée en poste. Je salue également l'amabilité et la disponibilité de mon vis-à-vis des Services anglais, Jack Nagler, avec qui j'ai eu le bonheur de tisser des liens précieux ces derniers mois. Mais surtout, il me faut reconnaître l'indispensable contribution et l'incomparable dévouement de l'administratrice du Bureau de l'ombudsman, Laure Simonet, sans qui mon travail serait immensément plus complexe et certainement moins agréable.

Avant de poursuivre, je remercie la présidente-directrice générale de CBC/Radio-Canada, Mme Catherine Tait, pour sa confiance et son respect de ma nécessaire indépendance.

Comme je l'ai mentionné plus haut, je suis entré en fonction le 1er juillet, à l'aube du deuxième trimestre de 2021-2022. Je m'efforcerai toutefois de rapporter fidèlement l'activité du Bureau de l'ombudsman pour l'année entière, même si c'est mon prédécesseur qui était en poste au cours du premier trimestre.

Le Bureau de l'ombudsman des Services français a reçu 2 343 communications provenant du public durant l'année terminée le 31 mars 2022, un volume à peine plus élevé (+29) qu'en 2020-2021 (2 314). De ce nombre, 1 607 plaintes visaient directement l'Information (+55). Pour 276 d'entre elles, j'ai demandé à la direction de l'Information de répondre. Trente et une personnes se sont montrées insatisfaites de la réponse reçue et m'ont demandé d'en faire une révision. J'ai donné raison à cinq d'entre elles, tandis que deux révisions en arrivaient à la conclusion que la plainte était partiellement justifiée. J'ai conclu que 24 plaintes n'étaient pas fondées. Quelle que soit la conclusion d'une révision, je souligne que chacune a été l'occasion d'échanger avec des journalistes, des animatrices ou des réalisateurs, certains expérimentés, d'autres moins. J'ose espérer que ces rencontres, généralement virtuelles, auront été aussi enrichissantes pour ces artisans qu'elles l'ont été pour l'ombudsman que je suis.

L'essoufflement tant attendu de la pandémie me permettra, je l'espère, d'entamer une tournée des équipes de partout au pays dans les prochains mois. Mon prédécesseur ayant dû interrompre la sienne au printemps 2020, il me semble important de renouer avec cet engagement, afin de mieux faire connaître le rôle de l'ombudsman.

L'ombudsman des Services français
Pierre Champoux
Le 25 avril 2022

CORRESPONDANCE REÇUE PAR L'OMBUDSMAN

	RELATIVES À L'INFORMATION	RELATIVES A D'AUTRES SUJETS	TOTAL
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
2017-2018	977 (incluant les 108 : reportage sur Gilbert Sicotte au *TJ* *)	320	1 297

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

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La dernière année en fut une de transition, tant entre le précédent ombudsman et moi qu'entre moi et la nouvelle directrice des Relations citoyennes, au Service de l'information. Cela comporte donc son lot d'ajustements qu'il a fallu apporter avant mon entrée en fonction, le 1er juillet, et parfois au-delà, la réalité n'étant pas un fleuve tranquille et prévisible en tout. Le rôle d'ombudsman est par nature plutôt solitaire, et il l'est encore davantage depuis le début de la pandémie de COVID-19, au début de 2020. C'est donc dans ce contexte de solitude, voire d'isolement, accentué par le télétravail que j'ai apprivoisé mes nouvelles fonctions.

J'ai redoublé de vigilance, durant les premiers mois de mon mandat, pour protéger jalousement l'indépendance dont l'ombudsman doit pouvoir se prévaloir à l'égard des autorités éditoriales. Je souligne ici la collaboration respectueuse de la direction de l'Information à cet égard. Mon travail en a ainsi été facilité.

| LA TRANSPARENCE (air connu)

Mes prédécesseurs ont maintes fois abordé la question de la transparence et son importance, voire son absolue nécessité dans le contexte actuel. De grands pas ont été faits, ces dernières années, au sein des équipes éditoriales de l'Information et ailleurs. La reconnaissance d'une erreur ou d'une imprécision, sans être agréable pour quiconque, ne suscite plus la réticence jadis exprimée par certains membres du personnel, en particulier sur les plateformes numériques. Malgré cette évolution des mentalités, je constate encore que l'ajout d'un encadré grâce auquel le lecteur est informé d'une modification significative du texte n'est pas toujours un réflexe. Même chose pour la date et l'heure de mise à jour, autre outil permettant au public de savoir qu'un article a été modifié, soit pour en augmenter le contenu, soit pour le corriger. Ma révision *Attention, question délicate!*, publiée le 31 mars 2022, attire l'attention sur cette question. Il m'apparaît important que les équipes travaillant sur les plateformes numériques comprennent l'importance de ces *gestes de transparence*, et l'impact positif, voire constructif qu'ils ont sur la confiance que leur voue le public.

J'en profite ici pour déplorer l'absence d'une section *Mises au point* pour les contenus qui ne relèvent pas de l'Information. Si je peux concevoir que la direction de l'Information hésite à ouvrir la sienne à tous les secteurs générateurs de contenus, il me semble qu'elle ne devrait pas être la seule à se plier à cette obligation de publier une mise au point pour toute révision la concernant, ou une correction digne de mention. Les équipes régionales, comme celles d'ICI PREMIÈRE d'ailleurs, devraient aussi, à mon sens, aménager de tels espaces, à défaut de partager celui de l'Information.

| LA VALEUR D'UNE PLAINTE

Encore cette année, la pandémie de COVID-19 a généré un très grand nombre de plaintes et commentaires de toutes sortes. Des tenants de thèses conspirationnistes ont été très productifs, dénonçant le rôle de Radio-Canada et des médias en général qu'ils accusent d'être une courroie de transmission des gouvernements et de leur *narratif officiel*. Comment traiter ce genre de plaintes? Doit-on leur donner le même poids, la même valeur qu'à tout autre reproche? Ou, comme l'écrivait l'ombudsman Pierre Tourangeau en 2015 à l'égard des climatosceptiques, leur « fermer la porte »? Je le cite :

> « La direction éditoriale de Radio-Canada peut donc en toute légitimité choisir de ne pas diffuser des points de vue peu, pas du tout ou mal appuyés lorsqu'ils nient les consensus scientifiques, en particulier s'ils ont des conséquences néfastes sur la santé publique, comme dans le cas de la vaccination ou du tabagisme, ou sur celle de la planète pour ce qui est du réchauffement climatique. »

Je me suis donc réservé le droit de ne pas exiger de réponse pour des plaintes reposant essentiellement sur un discours d'allégeance conspirationniste, surtout lorsque les *faits* évoqués avaient déjà été démentis. Je les ai cependant fait suivre aux responsables concernés afin de les y sensibiliser.

Évidemment, le fait qu'un citoyen soit antivaccin ou complotiste n'empêche pas qu'il puisse avoir raison s'il dénonce une erreur dans un reportage. Ce qui nous ramène à la base : chaque plainte doit être analysée avec recul et objectivité, peu importe son auteur et ses convictions.

LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR THÈME

Ce rapport annuel se veut une occasion de dresser un portrait des plaintes reçues pour chaque plateforme de diffusion de Radio-Canada. L'annexe I présente les données de 2021-2022 quant aux plaintes pour lesquelles j'ai demandé une réponse. Je m'attarderai ici à faire ressortir les sujets qui ont interpellé les plaignants au cours de la dernière année.

| LA COVID-19 (autre air connu)

Voici des extraits de quatre plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman :

> « Il est important d'arrêter l'effet de panique généralisée causée par cette histoire de grippe. Ma copine est enceinte et elle n'ose même pas se présenter pour se faire vacciner tellement il y a de cinglés qui font la queue. Il faut calmer les gens et arrêter de leur faire peur. »
>
> *Clément C.*

> « Depuis le début de la pandémie déclarée par l'OMS [Organisation mondiale de la Santé], j'ai été indignée, horrifiée de voir à quel point la salle de nouvelles de Radio-Canada a servi de simple relais aux porte-parole du gouvernement. Les journalistes de Radio-Canada n'ont pas fait leur travail. »
>
> *Fannie M.*

> « Les journalistes ne servent que de marionnettes pour répéter les mensonges des autorités, sans accorder d'aucune façon la tribune aux opposants de la vaccination. »
>
> *Pedro S.*

> « Les tests sérieux, les aléas des effets secondaires, l'efficacité du vaccin, les dangers du virus, où sont toutes ces informations? »
>
> *Debbie T.*

Mais attention! Ces plaintes n'ont pas été reçues en 2021-2022, mais en 2009-2010, alors que le Canada était aux prises avec la grippe H1N1. Pourtant, elles évoquent des craintes et des doutes maintes fois entendus depuis le début de la pandémie de COVID-19. Signe que les temps changent, mais que l'histoire a aussi tendance à se répéter.

En 2021-2022, près d'une plainte sur quatre (23 %) concernait, de près ou de loin, la couverture de la pandémie de COVID-19. Au total, mon bureau en a reçu 532, dont 10 qui ont mené à une révision et 3 que j'ai estimées justifiées :

- *À chacun son métier : la marge d'erreur du journaliste est mince (ICI Saskatchewan)*
- *La concision et ses périls (ICI Toronto)*
- *Didier Raoult et le luxe du temps (Bien entendu)*

Cette dernière révision a bénéficié, si je puis m'exprimer ainsi, d'une visibilité inhabituelle. Cinquante-quatre citoyens m'ont d'ailleurs écrit pour la critiquer, tandis que cinq déploraient les propos tenus après coup par l'animateur Stéphan Bureau.

Je signale également la vive réaction suscitée par l'entrevue du chef du Parti conservateur du Québec, Éric Duhaime, à l'émission *Tout le monde en parle*, le 25 avril 2021. Le Bureau de l'ombudsman a alors reçu 60 plaintes, en vaste majorité identiques, dont 3 pour lesquelles une réponse de la direction a été exigée. Une autre vague de plaintes (23 en tout, dont 16 jugées recevables) a suivi une nouvelle entrevue de M. Duhaime, cette fois à l'émission *24-60*, le 19 janvier 2022. Une seule de ces plaintes a été suivie d'une demande de révision. J'ai conclu qu'il n'y avait pas eu faute.

Autre signe de la méfiance qui anime une partie de la population, j'ai reçu une quinzaine de plaintes à propos des liens qu'entretiennent certains scientifiques avec des compagnies pharmaceutiques. Elles visaient plus particulièrement la D^re^ Cécile Tremblay, qui dirige la Chaire Pfizer en recherche clinique et translationnelle sur le VIH de l'Université de Montréal, et qui a été souvent appelée à commenter l'évolution de la pandémie, la campagne de vaccination et les mesures sanitaires. Les plaignants reprochaient à Radio-Canada de ne pas dévoiler ces liens de la D^re^ Tremblay avec la pharmaceutique Pfizer, qui, comme on le sait, produit un des vaccins contre la COVID-19. Dans ma révision du 23 septembre 2021, j'ai conclu qu'il n'y avait pas infraction à l'égard des Normes et pratiques journalistique (NPJ) de CBC/Radio-Canada. Cela n'a pas empêché une bonne douzaine de personnes de m'écrire, au fil des mois, pour réclamer une telle divulgation.

Au cœur de l'automne 2021, 14 citoyens m'ont écrit pour déplorer le fait que Radio-Canada n'a pas couvert la conférence de presse du regroupement Réinfo Covid Québec, le 3 novembre 2021. L'occasion était donc belle pour rappeler que les journalistes jouissent d'une liberté éditoriale sur laquelle je n'ai aucune emprise. Il convient cependant de préciser que Radio-Canada était bel et bien présente à ladite conférence de presse. L'équipe des *Décrypteurs* y avait dépêché un journaliste qui en a fait un article soulignant des informations trompeuses véhiculées lors de l'événement. Celui-ci a donc été couvert, mais, selon toute vraisemblance, pas de la façon dont le souhaitaient les plaignants.

Enfin, le siège des camionneurs opposés aux mesures sanitaires a suscité 63 plaintes de citoyens dénonçant essentiellement la couverture qu'ils jugeaient défavorables aux manifestants. À l'opposé, certaines personnes m'ont également écrit pour reprocher aux journalistes d'accorder trop d'attention aux camionneurs et à leurs sympathisants.

| LES CAMPAGNES ÉLECTORALES

Le Canada est retourné aux urnes, en septembre 2021, pour une deuxième fois en moins de deux ans.

Comme c'est la coutume, j'ai donc formé des comités de citoyens à qui j'ai confié le mandat de suivre la couverture journalistique de la campagne électorale, à la télé, à la radio et sur les plateformes numériques. Quatorze personnes d'horizons différents ont consacré plusieurs heures à cet exercice, pendant les semaines qui ont mené au scrutin du 20 septembre 2021, et je les en remercie une nouvelle fois. Leurs conclusions sont généralement positives, mais elles s'accompagnent aussi de pistes d'améliorations sur lesquelles je ne m'attarderai pas ici, les membres du conseil d'administration de CBC/Radio-Canada en ayant déjà été informés plus tôt cette année.

Des élections municipales ont également eu lieu au Québec au cours de l'automne 2021. Elles ont donné lieu à 54 plaintes, dont 16 dénonçant l'absence du candidat Balarama Holness au débat des chefs montréalais, et 14 concernant la couverture de la campagne à Laval.

L'annonce erronée de l'élection de la candidate Marie-Josée Savard, à Québec, a suscité 9 plaintes.

Je n'ai produit qu'une seule révision à propos des élections municipales québécoises, en 2021. La demande en est venue d'un citoyen d'Eastman, dans les Cantons-de-l'Est, à propos d'un reportage de l'émission *Enquête* intitulé « Tensions municipales ». J'ai jugé que sa plainte était non fondée.

| LE FORMAT DU DÉBAT

Ce rapport annuel est par ailleurs l'occasion de soumettre au conseil d'administration une réflexion suscitée par les plaintes visant le débat des chefs des partis fédéraux en anglais. Comme je l'ai écrit dans mon rapport semestriel, je n'ai pas jugé que les NPJ s'appliquaient aux débats organisés par la Commission des débats des chefs. Mais il est vrai que la ligne peut sembler mince, étant donné que des journalistes de Radio-Canada y participent, que la production est assurée, en partie, par le diffuseur public et que ce dernier les diffuse, comme d'autres médias. À la lueur des plaintes reçues à l'encontre du débat en anglais (au nombre de 55), j'ai senti que le public associait d'abord l'émission à Radio-Canada, voire au service de l'Information, même si le diffuseur public n'en était pas le seul diffuseur, ni même son producteur.

Sans dicter quelque voie à privilégier, le moment m'apparaît propice pour repenser le format de ces débats, dans le but de clarifier les rôles de chacun et d'en faire porter la responsabilité à qui le mérite. La confusion qu'engendre le modèle actuel donne à certains l'impression que Radio-Canada s'en lave les mains, ce qui nuit au rétablissement du lien de confiance.

| LA GUERRE EN UKRAINE

L'attaque lancée par la Russie contre l'Ukraine a permis de constater, s'il le fallait vraiment, l'ampleur des ravages causés par la désinformation et la propagande.

En date du 31 mars, le Bureau de l'ombudsman avait reçu 56 plaintes visant la couverture de cette guerre par Radio-Canada.

Plusieurs d'entre elles doutaient de la *version officielle*, faisant valoir que les Russes ne faisaient que défendre la minorité russophone contre les « nazis ukrainiens ».

Dans un autre registre, une douzaine de citoyens ont déploré le fait que, contrairement à d'autres grands médias internationaux, Radio-Canada n'ait pas choisi la graphie ukrainienne pour désigner la capitale de l'Ukraine.

| LA QUALITÉ DU FRANÇAIS

Année après année, la qualité du français est un thème récurrent parmi les préoccupations des citoyens. Leurs attentes sont élevées, avec raison, mais, comme je le leur rappelle parfois, les équipes de Radio-Canada sont constituées d'humains parfaitement faillibles.

Des efforts que je sais sincères ont été faits, ces dernières années, pour améliorer la qualité du français dans les surimpressions et sur la bande défilante d'ICI RDI. S'il arrive encore que des coquilles s'y glissent, elles m'apparaissent heureusement moins fréquentes, grâce aux formations dont ont bénéficié les équipes. J'encourage la direction de l'Information à maintenir le cap à cet égard. Quant aux contenus diffusés sur les plateformes numériques, ils sont tellement abondants que je vois mal comment le risque de coquilles pourrait être complètement éliminé. Une discipline de tous les instants de la part des journalistes et des réviseurs linguistiques plus nombreux me semblent des conditions minimales pour tendre vers le risque zéro.

Enfin, de la cinquantaine de plaintes visant la couverture des Jeux de Pékin, près d'une quinzaine concernaient le commentateur Maxime Hénault. Les expressions anglophones dont il émaillait son propos, ainsi que quelques allusions maladroites aux origines ethniques de compétiteurs, ont suscité la grogne de plusieurs téléspectateurs. À noter par ailleurs que dès que Radio-Canada a annoncé la fin de son association avec M. Hénault, quatre citoyens m'ont écrit pour se porter à sa défense.

| L'ÉCRITURE INCLUSIVE

Le compte-rendu, par ICI Terre-Neuve-et-Labrador, de la Soirée des Éloizes, le 6 juin 2021, a été le contenu unique ayant généré le plus grand nombre de courriels, soit 179, résultat d'une chaîne de protestation utilisant deux gabarits de plainte, chacun repris à l'identique dans la vaste majorité des cas.

Les plaignants dénonçaient essentiellement le fait que l'article, dans sa forme originale, utilisait le masculin pour désigner l'artiste trans non binaire Xavier Gould, et que l'article modifié ne faisait pas usage du pronom *iel*. On y voyait donc une volonté de *mégenrer* et *d'invisibiliser* les personnes trans.

L'ombudsman Guy Gendron a estimé que, l'accord de genre inapproprié ayant été rapidement corrigé, le texte se conformait aux bonnes pratiques en matière d'écriture inclusive. La décision d'utiliser le pronom *iel* « ne relève pas de l'application des NPJ, mais de préférences stylistiques », a-t-il ajouté. Il a choisi de ne pas recevoir officiellement ces plaintes, mais de les faire suivre aux personnes concernées pour qu'elles leur donnent le suivi approprié.

LA RÉPARTITION DES PLAINTES PAR PLATEFORME

Nous vivons dans une ère où la télé se regarde sur un ordinateur, où la radio s'écoute sur un téléphone, où le *journal* se lit sur une tablette… Les plateformes évoluent et s'entrecroisent, les contenus voyagent et se partagent. Ainsi, il n'est plus rare qu'une personne se plaigne d'un reportage du *Téléjournal* vu sur la chaîne YouTube de Radio-Canada Info, d'une émission d'ICI TÉLÉ regardée sur ICI TOU.TV ou d'une émission d'ICI PREMIÈRE écoutée sur l'application OHdio. La télé et la radio se sont dématérialisées pour exister sous toutes sortes de formes nouvelles et changeantes, et mieux s'adapter aux comportements et exigences du public canadien. Quant au numérique, il prend maintenant diverses formes, selon les appareils qu'on utilise pour s'y connecter.

Les prochains paragraphes seront consacrés aux plaintes selon les plateformes. Je tiens cependant à préciser que ce tri a été fait en fonction de la plateforme de diffusion originale du contenu visé. Par exemple, une plainte concernant un reportage de l'émission *Enquête* vu sur le site web Radio-Canada.ca sera considérée comme une plainte portant sur un contenu d'ICI TÉLÉ, puisqu'ICI TÉLÉ est la plateforme de diffusion originale dudit reportage.

| LA VUE D'ENSEMBLE

Après trois années où les plateformes numériques ont été les plus touchées par les plaintes, c'est la télé qui en a été la cible de prédilection au cours de l'année 2021-2022.

Quatre-vingt-sept des 276 plaintes que j'ai transmises aux directions pour réponse, visaient les contenus diffusés à ICI TÉLÉ, soit 24 de plus que l'année précédente. Cela demeure toutefois très loin des 190 plaintes enregistrées en 2017-2018, année de l'affaire Gilbert Sicotte. Le nombre de plaintes concernant ICI RDI et ICI PREMIÈRE (radio) est demeuré assez stable, à 45 (-1) et 56 (-1) respectivement.

Les plateformes numériques, après trois ans de domination, ont connu une forte réduction du nombre de plaintes, de 122 en 2020-2021 à 81 l'année dernière.

À noter que sept plaintes ne précisaient pas la plateforme ou visaient des contenus diffusés sur plus d'une plateforme, le sujet ayant, par exemple, fait l'objet d'un reportage télé et d'un article pour le numérique, comme c'est régulièrement le cas.

Sur les 31 révisions que j'ai faites en 2021-2022, 19 concernaient des contenus relevant de la direction de l'Information, 7 de la direction des régions, 4 de la programmation générale et 1 des Médias numériques.

| LA TÉLÉ

Dix-sept des 87 plaintes visant des contenus télé ont fait l'objet d'une révision, mais je n'ai jugé qu'une seule était justifiée, soit la plainte concernant la diffusion du documentaire *La parfaite victime*, par ICI TÉLÉ, le 7 décembre 2021. Les émissions *Découverte* et *Enquête* ont chacune été visées par trois demandes de révision. Dans le cas d'*Enquête*, fait rare, deux des révisions concernaient un seul et même reportage, soit « Métis : être ou ne pas être », du journaliste Jean-Marc Belzile.

Révisions concernant la télé :

- *Le reportage Métis : être ou ne pas être, était-il équilibré? (Enquête)*
- *Usurpation de l'identité autochtone : le reportage d'Enquête contesté (Enquête)*
- *Le Pharmachien doit-il être impartial, y compris dans le choix de ses invités? (Les aventures du Pharmachien)*
- *Quand un rappel des faits se confond avec l'actualité du moment (Découverte)*
- *Euphémismes ou journalisme responsable? (Radio-Canada.ca, TJ, ICI RDI)*
- *Si les gens refusent de parler, quoi faire? (Téléjournal)*
- *Ciment mêlé de verre : le reportage est-il béton? (Découverte)*
- *Poser la question n'est pas toujours y répondre (Téléjournal)*
- *Exiger plus de transparence, mais à quelles fins? (Téléjournal)*
- *Sujet sensible, attentes déçues (Doc humanité)*
- *Tensions à Eastman : le défi d'informer en période électorale (Enquête)*
- *Vaccins, ratios et rigueur (Découverte)*
- *L'imparfait documentaire (ICI TÉLÉ)*
- *La délicate recherche de l'équilibre (ICI Québec)*
- *Le « hot seat », cet incompris (24/60)*
- *Sans l'ombre d'un doute (Téléjournal)*
- *Ce n'est pas faute d'avoir essayé (Téléjournal)*

| LA RADIO

Des 56 plaintes portées contre la radio que j'ai transmise à la direction pour réponse, 3 ont mené à une révision. Une seule d'entre elles, et non la moindre, était justifiée : elle visait l'entrevue du professeur Didier Raoult à l'émission *Bien entendu* de Stéphan Bureau, à ICI PREMIÈRE. Cette décision a suscité de très nombreuses et vives réactions, majoritairement négatives

À la lueur des reproches qui m'ont été adressés, j'ai cru comprendre que plusieurs plaignants n'avaient pas lu la révision, se contentant probablement de réagir à ce qu'ils en avaient entendu. J'ai donc saisi l'occasion pour les inviter à s'y intéresser de plus près, afin de mieux en saisir l'essence.

Cela n'a tout de même pas empêché de nombreux citoyens de m'imputer à tort la responsabilité du départ de M. Bureau de Radio-Canada, pourtant annoncé bien avant la publication de la révision, avant même, précisons-le, qu'il fasse son entrevue avec le professeur Raoult.

Révisions concernant la radio :

- *Le couvre-feu est-il une mesure qui « fonctionne »? (Midi info)*
- *Faut-il toujours tout mettre en contexte? Ça dépend du contexte. (Samedi et rien d'autre)*
- *Didier Raoult et le luxe du temps (Bien entendu)*

| LE NUMÉRIQUE

Ce qu'on appelle le *numérique* n'a rien d'une plateforme monolithique et immuable. De nouvelles applications, de nouveaux sites web et de nouveaux réseaux sociaux apparaissent et disparaissent au fil des mois et des années. Il suffit de rappeler que Facebook, pourtant incontournable de nos jours, n'existait pas, sous sa forme actuelle, il y a 15 ans. Aujourd'hui, le numérique de Radio-Canada s'étend sur un site web, des applications mobiles, des chaînes YouTube, des pages Facebook, des comptes Instagram, TikTok et j'en passe. En plus de contenus télé et radio, des produits spécifiquement conçus pour le numérique y sont diffusés de partout au pays, sous toutes sortes de formes, pour toutes sortes de publics. Il n'est donc pas étonnant, compte tenu de cette abondance, qu'une forte proportion des plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman visent les contenus publiés sur les plateformes numériques. Des 81 plaintes visant des contenus numériques qui ont reçu une réponse de la direction, 11 ont fait l'objet d'une révision : j'ai estimé que 8 d'entre elles n'étaient pas fondées, contre 1 qui l'était et 2 qui l'étaient en partie.

Révisions concernant des contenus diffusés sur les plateformes numériques :

- *De l'importance de bien choisir ses images (Radio-Canada.ca)*
- *Une photo qui en disait trop (Radio-Canada.ca)*
- *À chacun son métier : la marge d'erreur du journaliste est mince (ICI Saskatchewan)*
- *Ce traitement a-t-il vraiment été maltraité? (Radio-Canada.ca)*
- *L'article ne dit pas tout mais en dit-il trop? (ICI Manitoba)*
- *À propos de la transparence (Radio-Canada.ca)*
- *La concision et ses périls (ICI Toronto)*
- *Interviewer sa patronne : est-ce acceptable? (ICI Toronto)*

- *Du droit d'être de droite (ICI Ottawa-Gatineau)*
- *Attention, question délicate! (ICI Toronto)*
- *La meilleure défense n'est pas toujours l'attaque (Radio-Canada.ca)*

| UNE RÉFLEXION

Le fait que des contenus sont aujourd'hui accessibles à perpétuité (en continu ou par intermittence) dans l'univers numérique est susceptible de créer des situations inédites. Ainsi, au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman des Services français a été saisi de plaintes visant des émissions ou des reportages dont la diffusion remontait à plus d'un an. Ces plaintes ont été considérées comme hors délai, en fonction des balises édictées par la Procédure de cheminement des plaintes. Or, il arrive que des émissions diffusées originellement sur ICI EXPLORA, par exemple, soient diffusées un an plus tard sur ICI TÉLÉ et remises en ligne ou simplement remises à l'avant-scène sur ICI TOU.TV, s'exposant ainsi au regard de nouveaux auditoires. Je ne crois pas qu'il faille déroger aux règles actuelles quant au délai de prescription, mais j'estime tout de même que cette nouvelle réalité justifie une certaine souplesse d'esprit, surtout dans le cas d'inexactitudes qui n'auraient jamais été dénoncées auparavant.

ANNEXE I

PLAINTES TRANSMISES AUX DIRECTIONS POUR RÉPONSE

PAR MÉDIA

	TÉLÉ	RDI	RADIO	WEB	RADIO-WEB-TÉLÉ *	TOTAL PLAINTES
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
2017-2018	190	49	36	79	5	359

* Ces plaintes visent plusieurs plateformes à la fois.

ANNEXE II

DÉLAI DE RÉPONSE DE LA DIRECTION

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2021-2022	**276**	**11,7**
2020-2021	295	8,5
2019-2020	267	7,9
2018-2019	300	9,9
2017-2018	359	9,8

ANNEXE III

RÉVISIONS DE L'OMBUDSMAN

	TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	NOMBRE MOYEN DE JOURS
2021-2022	**31**	**11,5**
2020-2021	25	20,4
2019-2020	29	17,5
2018-2019	28	14,8
2017-2018	20	8,7

RÉSULTATS DES RÉVISIONS

	PLAINTES NON JUSTIFIÉES	PLAINTES EN PARTIE JUSTIFIÉES	PLAINTES JUSTIFIÉES
2021-2022	**24**	**2**	**5**
2020-2021	19	2	4
2019-2020	15	8	6
2018-2019	20	1	7
2017-2018	15	3	2

ANNEXE IV

LE MANDAT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN[1]

| 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.

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

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 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.

L'ombudsman

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

CBC Radio-Canada