RÉPONSE AU RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES FRANÇAIS

AU : **Comités sur la radiodiffusion et l'innovation**

RÉUNION : **15 juin 2023**

DE : **Luce Julien**

OBJET : **Réponse de la direction de l'information au rapport annuel 2022-2023 de l'ombudsman de Radio-Canada**

AVANT-PROPOS

La Direction de l'information des Services français de Radio-Canada tient à remercier l'ombudsman, Pierre Champoux, pour le travail effectué au cours de la dernière année et prend acte des conclusions contenues dans son rapport annuel 2022-2023.

S'il est vrai que l'année qui s'est écoulée a été marquée par une accalmie en ce qui concerne la pandémie, il n'en demeure pas moins que d'autres thèmes et d'autres polémiques ont revendiqué leur part de l'attention médiatique et se sont imposés.

En tête de file, l'on trouve le projet de loi sur le contrôle des armes à feu (C-21) qui a provoqué une levée de boucliers, suivi des élections générales au Québec et du conflit en Ukraine.

Dans son rapport, l'ombudsman fait état de 1 378 plaintes touchant des contenus d'information, soit 229 de moins qu'en 2021-2022 (1 607).

Une baisse importante.

A contrario, la Direction de l'information a été appelée à répondre à 574 griefs, un bond de près de 300 dossiers (298) par rapport à l'année dernière.

Il convient toutefois d'indiquer que 265 plaignants avaient des reproches à formuler à l'endroit d'une seule et même entrevue portant sur le projet de loi C-21.

Comme à l'accoutumée, notre couverture électorale a été le reflet de notre souci constant d'offrir une variété de sujets, des analyses percutantes, pour permettre à notre public de comprendre les questions, les problématiques et de faire des choix éclairés.

Nous sommes heureux et fiers de souligner que même si cette information foisonnante a donné lieu à 105 plaintes, aucune n'a été jugée fondée par l'ombudsman.

La Direction y voit là la preuve patente de la rigueur de ses professionnels de l'information, de leur respect scrupuleux des *Normes et pratiques journalistiques*, bref, de leur souci constant d'offrir une information diversifiée et de qualité, basée sur des données véridiques, vérifiées et corroborées.

Elle s'en réjouit.

Selon elle, c'est également ce qui explique le fait qu'en dépit d'une augmentation du nombre de réponses demandées par l'ombudsman, dans 18 cas seulement, des plaignants insatisfaits seulement ont réclamé une révision. C'est 13 de moins qu'en 2021-2022.

À la fin de l'exercice, l'ombudsman a conclu que quatre plaintes étaient justifiées et qu'une cinquième l'était partiellement.

QUELQUES OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES

Deux griefs jugés fondés par l'ombudsman touchent les médias régionaux.

Le premier concerne deux reportages à propos du projet de tramway à Québec, diffusés les 26 et 28 mars 2022 au *Téléjournal Québec* (*Une implication qui mérite d'être mentionnée [Téléjournal Québec]*). L'autre vise un article d'ICI Toronto intitulé *Une majorité de musulmans au pays se disent victimes de discrimination au travail*. Il a été publié sur Radio-Canada.ca, le 27 janvier 2023 (*Parlons [encore] de méthodologie [ICI Toronto]*).

Les deux autres plaintes justifiées touchent ICI RDI, ICI PREMIÈRE et les nouvelles nationales.

Les propos tenus lors de la couverture médiatique du drame d'Amqui ont enfreint les *Normes et pratiques journalistiques*. À ce chapitre, *L'info maintenant*, sur ICI RDI et l'émission *Les faits d'abord* sur ICI PREMIÈRE sont visées (*Les vertus du conditionnel [ICI RDI, ICI PREMIÈRE]*).

Par ailleurs, un texte publié sur Radio-Canada.ca n'a pas respecté les normes. Il s'agit d'un article intitulé *Le Canada pourrait-il fournir plus d'armes à l'Ukraine ?*, paru le 8 octobre 2022 (*Une question de millimètres… et de correction ! [Radio-Canada.ca]*).

Enfin, une plainte concernant deux reportages de Tamara Altéresco a été jugée partiellement fondée. Dans ce cas, ce ne sont pas les reportages eux-mêmes qui sont fautifs, mais plutôt la diffusion sur YouTube qui n'a pas précisé clairement le contexte dans lequel l'un des comptes-rendus avait été produit *(La clarté, quelle que soit la plateforme [Téléjournal]*).

Cette année, le nombre important de plaintes est la résultante de la complexité de certains dossiers et de la polarisation qu'ont entraînée certains sujets.

LES PLAINTES

Les armes

L'entrevue sur le projet de loi C-21, diffusée à l'émission *24/60,* a incontestablement été dans l'œil du cyclone.

Le 5 décembre dernier, notre animatrice Anne-Marie Dussault s'est penchée sur le dossier à l'aide de deux invités :

– Martin Bourget, le président du groupe Aventure Chasse Pêche

– Nathalie Provost, survivante de la tuerie du 6 décembre 1989, à l'École polytechnique, membre de la Coalition pour le contrôle des armes à feu et porte-parole de PolySeSouvient.

L'objectif était d'aborder un amendement proposé par le gouvernement fédéral qui devait élargir la définition de ce qu'est une arme d'assaut, la controverse provoquée par une publication sur Instagram du gardien de but Carey Price et la promotion (Code promo « poly ») offerte par la Coalition canadienne pour les droits des armes à feu à ses clients.

Il faut souligner que le contexte était chargé d'émotion, que l'entrevue avait été faite la veille du 33e anniversaire de la tuerie de l'École Polytechnique et que ce débat sur le contrôle des armes à feu avait embrasé le pays.

Les entretiens ont donné lieu à un déferlement de plaintes, 265, mettant en exergue les réactions épidermiques que peuvent susciter les entrevues serrées.

Aucune révision n'en a découlé.

Les élections générales au Québec

Il n'est pas rare que dans un contexte électoral, les partis qui sont relativement nouveaux ou qui luttent pour leur survie soient aux aguets et scrutent la couverture médiatique à la loupe.

La période électorale de l'automne 2022 n'a pas fait exception à la règle.

La campagne était à peine déclenchée que déjà les militants conservateurs revendiquaient, à coup de commentaires et de plaintes à l'ombudsman, davantage de visibilité.

Les partisans du Parti québécois sont entrés dans la danse quelques semaines plus tard.

Somme toute, 105 plaintes, toutes non fondées, ont retenu notre attention.

L'Ukraine

Tout comme l'année dernière, la couverture de la guerre en Ukraine et la décision de Radio-Canada de maintenir le statu quo quant à la graphie de la capitale du pays assiégé ont suscité des commentaires et des plaintes.

L'ombudsman a recensé 72 griefs au sujet du traitement du conflit.

Il conclut qu'une plainte était justifiée et qu'une autre l'était en partie seulement.

Par ailleurs, neuf plaignants se sont opposés à l'utilisation de *Kiev* plutôt que *Kyiv* par Radio-Canada.

Rappelons que la Direction de l'information a choisi de conserver l'appellation *Kiev*, estimant que la neutralité devait l'emporter sur toute autre considération.

LES CHANTIERS

Mises au point

Dans son précédent rapport, l'ombudsman soulignait la nécessité de répertorier et de donner de la visibilité à toutes les révisions défavorables touchant tous les secteurs de Radio-Canada.

Jusqu'à présent, seule l'Information affichait ce type de décision sur sa page *Mises au point* du site Radio-Canada.ca.

Une mise à jour de cette section sera effectuée et en ligne cet été afin de refléter toutes les entités qui peuvent faire l'objet de plaintes auprès de l'ombudsman.

Dorénavant, la page présentera les blâmes de l'ombudsman de Radio-Canada et du Conseil de presse du Québec, par secteur.

Le mélange des genres

Afin de répondre au commentaire de l'ombudsman au sujet du mélange des genres, la directrice générale Audio et Radio, Caroline Jamet indique que des ajustements seront effectués afin que les auditeurs puissent avoir toutes les clés pour bien comprendre ce qui leur est proposé.

Par exemple, à *Tout peut arriver*, une précision dans la présentation du segment *La semaine en revue* sera apportée afin que les auditeurs comprennent bien qu'il s'agit d'une revue critique et humoristique de l'actualité de la semaine.

La visibilité de l'ombudsman

Dans son rapport, l'ombudsman attribue la forte baisse du nombre de communications du public aux effets de la pandémie qui s'estompent et à la difficulté d'accéder à son bureau.

Sans voir en cette accalmie pandémique l'unique cause de cette réduction des messages destinés à l'ombudsman, nous estimons qu'il y a une corrélation entre la fin des mesures sanitaires généralisées et l'achalandage à la baisse sur l'ensemble des plateformes de Radio-Canada qui avait atteint des sommets au cours des deux dernières années.

Radio-Canada.ca

Nous prenons bonne note des remarques de l'ombudsman au sujet des obstacles qui se dressent, selon lui, entre le public et lui.

Il indique que la voie d'accès à son site est très discrète et confinée au bas de la page de Radio-Canada.ca

Ce dossier est du ressort de Maxime St-Pierre, directeur général des Services numériques.

Après discussion avec lui, nous considérons plutôt qu'au même titre que toutes les autres sections présentes en bas de page de notre site (politique sur la vie privée, accessibilité, règles publicitaires, etc.), la visibilité de l'accès à l'ombudsman est importante, puisque les hyperliens (en bas de page) sont présents sur l'ensemble des pages de l'écosystème du site de Radio-Canada.ca, peu importe la section dans laquelle l'utilisateur se trouve.

En outre, sur le plan du référencement organique (SEO), l'autorité du nom de domaine de Radio-Canada.ca est très élevée.

La présence de l'hyperlien valorise énormément la découvrabilité du site de l'ombudsman auprès des moteurs de recherche, dans les résultats de recherche présentés aux utilisateurs.

Cela dit, nous tenons à ce que l'ombudsman sache que nous sommes ouverts au dialogue et que notre entière collaboration lui est acquise.

RC Info

Il est important de noter que l'application RC Info comporte déjà un hyperlien permettant d'accéder au site de l'ombudsman.

Toutefois, vu l'espace restreint disponible sur l'écran d'un appareil mobile, il faut passer par la section « Réglages » qui remplace le bas de page du site Radio-Canada.ca.

OHdio, ICI TOU.TV

Il n'y a effectivement pas d'hyperlien sur les applications OHdio et ICI TOU.TV actuellement.

Nous nous proposons d'ajouter un lien dans la section « Réglages » de ces applications.

NOUS COMMUNIQUONS AVEC NOTRE PUBLIC

L'écriture inclusive

En février dernier, nous avons publié les nouvelles lignes directrices sur l'écriture inclusive à Radio-Canada.

Elles visent à fournir un cadre clair, cohérent et pragmatique pour encourager progressivement un plus grand recours à l'écriture inclusive sur toutes les plateformes et dans toutes les régions.

L'adhésion est volontaire.

Les procédés retenus s'appuient pour la plupart sur les recommandations de l'Office québécois de la langue française et du gouvernement fédéral.

Nous sommes persuadés que ces lignes directrices sur l'écriture inclusive permettront de trouver le mot juste, tout en respectant à la fois les personnes concernées et le grand public qui compte sur nous pour continuer à l'informer avec clarté.

Au fil des ans, le diffuseur public est devenu la référence en matière de qualité de l'information.

C'est également vers lui que l'on se tourne lorsqu'il s'agit d'instaurer des normes linguistiques.

Dans le dossier qui nous occupe, les attentes étaient grandes.

Nous espérons les avoir comblées et nous être acquittés de nos responsabilités.

Le mot de l'Info

La confiance chancelante du public, le cynisme médiatique sont des préoccupations de tous les instants.

Nous estimons que le respect de nos *Normes et pratiques journalistiques* et la transparence constituent le meilleur antidote contre la désaffection de notre auditoire.

C'est la raison pour laquelle nous nous efforçons d'expliquer les tenants et aboutissants des décisions importantes que nous prenons, qu'il s'agisse des motifs qui ont conduit à la reprise de nos activités sur Twitter, de l'écriture inclusive, de la fermeture du bureau de Pékin, notamment.

Le mot de l'Info publié sur Radio-Canada.ca est devenu le canal dont nous nous servons pour expliquer notre travail journalistique et permettre à notre public d'avoir accès aux coulisses de l'information

EN CONCLUSION

Le traitement des plaintes est aussi une façon de continuer à mériter la confiance du public et peut-être parfois de la regagner.

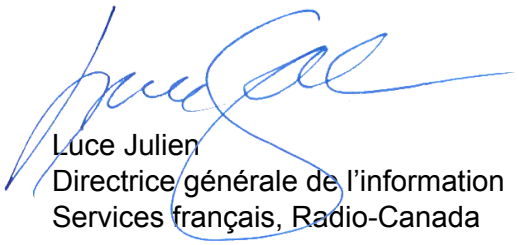
Ce n'est pas un exercice facile.

Il peut même être éprouvant pour les personnes concernées.

Nous nous faisons un point d'honneur de consulter toutes les parties prenantes.

Aussi nous tenons à souligner l'ouverture d'esprit, l'humilité, la confiance et le réel désir de perfectionner l'exercice de la profession de la majorité de nos professionnels.

Nous profitons également de l'occasion pour exprimer toute notre gratitude aux experts dont la contribution nous a permis d'ouvrir nos perspectives et d'approfondir nos analyses.



Luce Julien
Directrice générale de l'information
Services français, Radio-Canada