



**Réponse des Services français
au
Rapport annuel 2017-2018
de l'ombudsman de Radio-Canada**

20 juin 2018

La direction de l'information des Services français de Radio-Canada tient à remercier l'ombudsman Guy Gendron pour son travail et ses réflexions au cours de l'année. Radio-Canada s'astreint aux standards journalistiques parmi les plus élevés. Notre relation avec l'ombudsman fait partie d'un dialogue constant que nous entretenons sur notre métier et sur les correctifs à apporter lorsque cela s'avère nécessaire.

LES PLAINTES

Nous sommes heureux de constater que le nombre de plaintes est comparable à celui des années précédentes, surtout que le contenu produit par le service de l'information tend à augmenter avec le développement de notre offre numérique.

Des 977 plaintes reçues, l'ombudsman nous a demandé de répondre à 359. Dans 20 dossiers, les plaignants se sont déclarés insatisfaits et ont demandé à l'ombudsman de faire enquête. L'ombudsman a donné raison à 5 de ceux-ci, ce qui représente une réduction significative par rapport aux autres années.

Comme le souligne l'ombudsman, le reportage qui a suscité le plus grand nombre de plaintes, 108, est notre enquête sur les allégations de harcèlement psychologique de la part d'étudiants du Conservatoire d'art dramatique à l'endroit du professeur et comédien bien connu Gilbert Sicotte.

Dans sa révision, Guy Gendron conclut que son « examen de la démarche journalistique ayant conduit à ce reportage a démontré qu'il avait été réalisé avec des précautions exemplaires, en tout respect des NPJ, mais que la précipitation à « sortir » le reportage avait mal servi le propos. » Avant même la décision de l'ombudsman, nous en étions arrivés à la même conclusion. Aussi avons-nous décidé à la direction-générale de l'information de mettre sur pied un comité de révision des sujets qui risquent de susciter la controverse de sorte à prévoir la réaction publique à leur diffusion. Le journalisme est rarement bien servi lorsqu'il devient lui-même l'objet de controverse.

L'autre sujet qui a suscité le plus de plaintes est la couverture des élections municipales au Québec. Plusieurs personnes ont déploré que notre soirée électorale ait accordé trop d'importance à la métropole qu'est Montréal. Dans bien des villes, les maires sont élus avec peu ou pas d'opposition. Les résultats sont souvent prévisibles. Or, dans le cas de la course à la mairie de Montréal, nous avons assisté à un renversement que peu avaient prévu, la défaite de Denis Coderre aux mains d'une relative inconnue Valérie Plante. Même si nous avons fait des efforts pour rendre compte des autres courses dans les

principales villes du Québec, notamment avec des interventions de nos chefs d'antenne régionaux, la surprise de Montréal a naturellement retenu l'attention. Il faut dire que nous avons une offre complète d'information sur nos plateformes numériques qui permettaient au public de suivre les résultats locaux ou régionaux qui les intéressaient.

L'IMPUTABILITÉ

Les résultats de l'année écoulée reflètent, à notre avis, les efforts que nous avons faits pour améliorer notre transparence, notre imputabilité, notre volonté de reconnaître rapidement nos erreurs et de les corriger, ainsi que notre décision d'utiliser un ton plus propice à satisfaire les plaignants. Ces sont des efforts et des initiatives que l'ombudsman souligne dans son rapport.

Le public, aujourd'hui, s'attend à davantage que du journalisme crédible et vérifié, il exige des médias que nous soyons imputables de nos choix et de nos décisions. Cette tendance découle du fait qu'avec l'avènement des plateformes numériques, nous sommes davantage dans une relation à deux sens avec nos auditoires. Nous avons donc une obligation accrue d'expliquer nos démarches et de justifier nos choix de sujets. Cela est sain et contribue à développer une relation de confiance avec le public.

C'est pour cette raison que j'ai inauguré un blogue qui s'intitule *Le mot de l'info*, que j'utilise au besoin pour expliquer notre position sur un sujet ou expliquer notre démarche journalistique. J'interviens également au besoin sur les ondes de RDI ou de notre radio pour expliquer nos démarches et nos positions. C'est ce que j'ai fait notamment dans le cas des représentations sur sentence d'Alexandre Bissonnette, responsable de l'attentat de la mosquée de Québec. Il était important d'expliquer pourquoi nous exigeons d'avoir accès aux bandes vidéo même si nous n'avons pas l'intention d'en diffuser les images.

J'ai également demandé à notre service des plaintes d'avoir une approche plus pédagogique dans ses réponses aux plaignants. Plutôt que de se contenter de justifier notre démarche, nous en profitons pour expliquer nos façons de fonctionner. Cela, à mon avis, nous permet de réduire le nombre de demandes de révisions auprès de l'ombudsman.

Par souci de transparence, nous nous assurons également, que lorsque nous modifions nos textes sur nos plateformes numériques pour y corriger des erreurs, nous accompagnons ces corrections d'une note explicative. Nous avons de plus ajouté un lien avec le bureau de l'ombudsman et accueillons avec

ouverture sa recommandation d'y inclure un lien avec nos normes et pratiques journalistiques. Il s'agit là d'un élément de transparence supplémentaire qui ne peut être que bénéfique.

NORMES ET PRATIQUES JOURNALISTIQUES

Cette année, nous avons complété la révision de nos normes et pratiques journalistiques, pour en simplifier le langage mais surtout pour les mettre à jour par rapport aux nombreux développements numériques qui affectent la pratique de notre métier. Nous avons porté une attention toute particulière à l'éthique à observer sur les médias sociaux. Le grand défi, et il n'est pas unique à Radio-Canada, est de nous assurer que nos artisans s'abstiennent d'exprimer des opinions personnelles sur les réseaux sociaux, ce qui peut mettre en cause leur obligation de ne pas prendre parti. L'ombudsman souligne que les besoins de formation à ce sujet sont particulièrement nécessaires en région. Nous sommes à déployer toute une stratégie de familiarisation avec les nouvelles normes et pratiques à l'ensemble du réseau pancanadien, ce qui devrait corriger certaines lacunes recensées par Guy Gendron.

Nos normes demeurent parmi les plus exhaustives et exigeantes de tous les médias d'information au pays.

LE FRANÇAIS

L'ombudsman relève par ailleurs ce qui semble à son avis constituer une préoccupation croissante du public au sujet de la qualité du français parlé et écrit, dans les contenus d'information comme dans les émissions et sur les plateformes des autres services de Radio-Canada.

La qualité de la langue, à la fois dans le respect de ses règles comme dans la clarté et la précision de son expression, est une préoccupation importante du service de l'information. Tous ceux que nous recrutons sont tenus de réussir des tests d'entrée en français, en plus des épreuves de connaissances générales et d'écriture journalistique. Le cycle de l'information cependant évolue. Nous produisons plus d'information, dans des délais plus courts, et une bonne partie de notre couverture se fait en direct. Ces facteurs augmentent le risque d'erreur. Nous disposons de correcteurs d'épreuves pour les textes et intervenons rapidement auprès de notre personnel en ondes lorsqu'il se glisse une erreur ou un anglicisme dans leurs présentations. Nous sommes fort conscients de

l'importance de maintenir un niveau de français élevé et nous nous y appliquons. La vigilance du public à cet égard constitue pour nous un atout.

En terminant, je veux souligner que cette réponse au rapport de l'ombudsman est mon dernier. En quittant mes fonctions de directeur-général de l'information, je tiens à remercier Guy Gendron et son prédécesseur Pierre Tourangeau des rapports courtois et constructifs que nous avons eu et de leurs conseils judicieux au cours de six dernières années. La crédibilité de son service de l'information est l'une des choses les plus précieuses pour le diffuseur public et la plus grande responsabilité de ceux qui le dirigent, surtout dans cette époque trouble où la rumeur côtoie le journalisme sans que le public ne soit toujours en mesure de voir la différence. Le maintien de cet engagement envers l'excellence et la rigueur ne serait pas possible sans le soutien continu de la présidence et de la vice-présidence principale et sans l'intérêt soutenu que le conseil d'administration porte à cette question. Je vous en remercie.

Michel Cormier

Directeur général de l'information